

República de Colombia



Cámara de Representantes

MANUAL DE LA CALIDAD

Versión 2018

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	

Presentación

Conforme a lo consagrado en la Ley 872 de 2003 y los Decretos No. 4110 del 9 de diciembre de 2004 y 4485 de 2009 mediante el cual se adoptó la actualización de la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009, la administración de la Cámara de Representantes en su Plan Estratégico 2017-2018 “Transformación con Transparencia”, definió en su objetivo 1.9. Actualizar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Como contribución al logro de este objetivo, el presente Manual de la Calidad ha sido actualizado y modificado en el año 2017, tomando en cuenta la naturaleza y característica propia de la corporación, como lo son, que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido adoptado de manera voluntaria por la corporación, dado que la Ley 872 de 2003 no lo hizo obligatorio para la Rama Legislativa del poder público, y el poco tiempo de permanencia en sus cargos de los funcionarios y contratistas de la Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes, lo cual afecta de manera importante, tanto la implementación, operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la corporación.

Es importante resaltar que El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el 11 de septiembre de 2017, adopto para la rama Ejecutiva del Poder Público el “Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG V2” herramienta para mejorar la gestión de la Administración Pública en Colombia.

Este modelo articula e INTEGRA el Sistema de Gestión SG (conformado por el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad) con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

Dado que el MIPG V2, según el decreto No 1499 del 11 de septiembre de 2017 no hace obligatoria su adopción para la Rama Legislativa del poder público, y por el nivel de implementación y estado del Sistema Integrado de Gestionen la Cámara por ahora ha decido que no se implementara dicho modelo.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. OBJETO	6
1.2. ALCANCE	6
1.3. EXCLUSIONES	7
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
2.1. GENERALIDADES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES	8
2.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA	8
2.3. FUNCIONES	10
2.4. CONFORMACIÓN	11
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	16
3.1. MISIÓN	16
3.2. VISIÓN	16
3.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS	16
3.3.1. Principios Éticos	16
3.3.2. Valores institucionales	16
4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	17
4.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD	17
4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD	18
5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS	18
6. MAPA DE PROCESOS DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	18
7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN	21
7.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS	22
7.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	23
7.2.1. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - CODIGO 1DE	24
7.2.2. CARACTERIZACION PROCESO CONOCIMIENTO CORPORATIVO- CODIGO 1CCP	27
7.2.3. CARACTERIZACIÓN PROCESO LEGISLATIVO Y CONSTITUCIONAL – CODIGO 2LC	30
7.2.4. CARACTERIZACIÓN GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL – CODIGO 3GJC	35
7.2.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION FINANCIERA – CODIGO 3GF	40
7.2.6. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DE SERVICIOS – CODIGO 3GS	43
7.2.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO CODIGO 3GTH	46
7.2.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL – CODIGO 3GD	49

7.2.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DE LAS TIC –	
CODIGO TI	51
8. GESTIÓN DE CALIDAD.	56
8.1. REQUISITOS GENERALES.	56
8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.	56
8.2.1. Generalidades.....	56
8.2.2. Manual de Calidad.....	57
8.2.3. Control de los Documentos.....	57
8.2.4. Control de los Registros.....	57
8.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	57
8.3.1. Compromiso de la Dirección.....	57
8.3.2. Enfoque al Usuario.....	58
8.3.3. Política de la Calidad.	58
8.4. Planificación.....	58
8.4.1. Objetivos de la Calidad.....	58
8.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	58
8.5. Responsabilidad, autoridad y Comunicación.	59
8.5.1. Responsabilidad y autoridad.	59
8.5.2. Representante de la Dirección.....	59
8.5.3. Comunicación interna.....	59
8.6. Revisión por la Dirección.....	60
8.6.1. Generalidades.....	60
8.6.2. Información para la Revisión.	60
8.6.3. Resultados de la Revisión.....	60
8.7. Gestión de los recursos.	60
8.7.1. Provisión de Recursos.	60
8.7.2. Talento Humano.	60
8.7.3. Competencia, toma de conciencia y formación.	61
8.7.4. Infraestructura.....	61
8.7.5. Ambiente de Trabajo.....	61
8.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	61
8.8.1. Planificación de la prestación del servicio.	61
8.8.2. Procesos relacionados con los usuarios.....	62
8.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.	62
8.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.....	63
8.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.	64
8.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.	65
8.8.6.1. Generalidades.....	65
8.8.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	65
8.8.6.2.1. Satisfacción del Cliente.	65
8.8.6.2.2. Auditoría Interna.....	65
8.8.6.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.....	66
8.8.6.3. CONTROL DE NO CONFORMIDADES.	66
8.8.6.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	66
8.8.6.5. MEJORA.....	67
8.8.6.5.1. Mejora continua.....	67
8.8.6.5.2. Acción correctiva.	67

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	

8.8.6.5.3. Acción preventiva. 67

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO

El presente Manual de la Calidad, establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El enfoque hacia la calidad del desempeño institucional constituye el centro y guía de la gestión legislativa, teniendo en cuenta que esta Corporación contribuye de manera indirecta (leyes y constitución) a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos colombianos.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes se estructura conforme y cumpliendo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y una descripción del compromiso organizacional con dichos requisitos se detalla en este manual.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está orientado a cumplir los requisitos establecidos por los clientes internos (procesos estratégicos, de apoyo y evaluación) y externos (ciudadanía) para la mejora continua del desempeño institucional.

La elaboración, edición, socialización y difusión del Manual de Calidad, son tareas a cargo del Grupo de Calidad adscrito a la Oficina de Planeación y Sistemas de la Cámara de Representantes y su revisión, aprobación y mantenimiento son responsabilidad del Comité de Coordinación de Control Interno y Calidad.

Este manual es para el uso y aplicación por parte de los funcionarios y contratistas de la corporación y, al igual que el resto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, estará disponible a través de la página Web y de la Intranet de la Entidad.

1.2. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Legislativa del Poder Público, está establecido en la Ley 872 del año 2003 que en su artículo 2 dice textualmente: “*Entidades y Agentes obligados*”. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, **y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público** en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes, aplica, según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, a los procesos de apoyo, evaluación y estratégicos (Mapa de Procesos), y en consecuencia a las dependencias que desarrollan las funciones administrativas de la Corporación.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	

El proceso misional (legislativo y constitucional) de la cámara de representantes, está excluido del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.3. EXCLUSIONES

La Misión de la Cámara de Representantes está establecida en la Ley 5 de 1992 y consiste en: a- Función Constituyente para reformar la Constitución Política mediante actos legislativos, b- Función Legislativa para elaborar, interpretar, reformar y derogar las Leyes y códigos en todos los ramos de la legislación, c- Función de Control Político para requerir y emplazar a los Ministros del despacho y demás autoridades y conocer de las acusaciones que se formulen contra altos funcionarios del estado. La moción de censura y la moción de observaciones pueden ser algunas de las conclusiones de la responsabilidad política, d- Función judicial, para juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del estado por responsabilidad política, e- Función electoral, para elegir Contralor General de la República, Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, Defensor del Pueblo, Vicepresidente de la República, cuando haya falta absoluta, f- Función Administrativa, para establecer la organización y funcionamiento del congreso pleno, el Senado y la Cámara de Representantes, g- Función de control público, para emplazar a cualquier persona, natural y jurídica, e efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la Comisión adelante, h- Función de protocolo, para recibir a jefes de estado o de Gobierno de otras naciones.

Dada las características de estas funciones y los productos y/o servicios misionales que las mismas generan, los cuales están reglamentados en su forma de proceder y operar (Ley 5 de 1992 y Manual del congresista), los siguientes numerales de la norma NTCGP 1000:2009 no aplican para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes.

7.3 Diseño y Desarrollo del producto y/o servicio

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Esta exclusión del numeral completo 7.3 de la NTC GP 1000:2009 es únicamente para los procesos y productos misionales de la Cámara de Representantes.

Para el caso de los productos y/o servicios que generan los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación, y aun cuando para su elaboración están regidos por metodologías que incluyen las mejores prácticas, es conveniente la aplicación del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo del producto y/o servicio.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. GENERALIDADES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

La Cámara de Representantes como parte del poder legislativo, fue creada por el artículo 40 de la Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta de 1821, regida por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia.

La Cámara de Representantes, es una Corporación de origen popular, que actúa en representación del Pueblo, en pro de la justicia y del bien común. Es responsable ante la sociedad y frente a sus electores del cumplimiento de las funciones propias de su investidura.

2.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

De lo publicado en la página WEB de la Cámara de Representantes, se extraen los siguientes apartes que ilustran de manera breve el transcurrir histórico de la Corporación.

Para 1818, Bolívar en busca de un gobierno de base popular, le pide al Consejo de Estado, creado el 5 de noviembre de 1817, que nombre una comisión para que estudie la forma de realizar elecciones para un Congreso Constituyente., y Germán Roscio es el encargado de establecer un reglamento para adelantar elecciones, incluso en sitios próximos a donde se libraban batallas. A finales de 1818, bajo la base de que Venezuela y Colombia formen una sola república, se convoca a escrutinios y con los diputados que se pueden elegir en mitad de la guerra, se instala solemnemente el 15 de febrero de 1819, bajo la presidencia de Francisco Antonio Zea. Para darle fuerza a las instituciones del Congreso, se hace necesario que el trabajo continúe en Angostura y Cúcuta, donde es aprobada la Constitución de 1821.

Así se tiene que el primer reglamento adoptado por Senado y Cámara se expide en 1821, denominado "Reglamento del Congreso General de Colombia", allí se encuentran las funciones y responsabilidades de sus miembros, el trámite de las leyes, la forma de operación, la metodología de trabajo y los controles de divulgación del ejercicio legislativo. A partir de ese momento el Congreso se organiza y reglamenta internamente.

Para 1823, el veto sobre el primer Senador que debía ocupar su curul recae en Antonio Nariño, a quien se acusa injustificadamente de malversación de fondos, cuando fue Tesorero de Diezmos, y de traición a la patria, por su actuación de Pasto en 1814. En 1830, el "Congreso Admirable", llamado así por Bolívar, en virtud de la pulcritud y calidad de sus miembros, hace modificaciones para que haya un Senador por cada provincia. Se decreta un aumento de sueldo a 6 pesos y se exige que la edad sea de más de 40 años, lo cual criticó Bolívar, pues impedía que la juventud legislara y en cambio permitió que la vieja clase política legislara en su favor. No todos los congresistas eran colombianos, pues Ecuador y Venezuela hacían parte de La Gran Colombia.

La reforma del 12 de mayo de 1853, dispone por primera vez el voto directo y secreto para elegir presidente y vicepresidente de la República, así como Senadores y Representantes, cuyo periodo es reducido a 2 años, con posibilidad de reelección.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas		CÓDIGO
			MC-
			VERSIÓN
			03
			FECHA
			01-11-2017
			PÁGINA

La Asamblea Nacional Constituyente convocada por Rafael Reyes en 1905, a raíz de que el Congreso no le concede poderes plenos, ordena que las Cámaras se reúnan por derecho propio cada dos años, el 1o. de Febrero; pero en 1909 hay una nueva reforma y se dispone que los senadores tengan un periodo de tres años y los representantes de 2, dándosele la oportunidad de estar en el Cuerpo Legislativo a las minorías, poniéndole fin a las situaciones injustas que se venían presentando con un siglo de antigüedad. Para 1910, la Ley 80 del 10 de diciembre, sancionada por Carlos E. Restrepo clasifica a los electores en dos grupos. El primero, compuesto por varones mayores de 21 años que supieran leer y escribir, con una renta anual de 300 pesos oro. Estos podían votar en todas las elecciones. El otro grupo lo conformaban el resto de los ciudadanos y solamente podían votar para Concejos Municipales y Asambleas Departamentales.

Para 1929, la ley 31 hace obligatoria la cédula de ciudadanía y la inscripción de listas de candidatos a Senado y Cámara, por lo que los departamentos deben constituir una circunscripción única para la suscripción de aspirantes. Dentro de estos cambios, en 1936 se le adjudican al Congreso períodos de sesiones al año, pero como el sistema resulta inmanejable, se modifica en 1938, creando las Comisiones Permanentes, que reciben inmenso apoyo en 1945, al dárseles mayores atribuciones. En esta reforma, la Cámara recibe la facultad de nombrar al Procurador General de la Nación, facultad que tenía el Presidente de la República, según la Carta de 1886. Igual cosa ocurre con el Contralor General. En noviembre de 1949, Mariano Ospina Pérez decreta turbado el orden público y clausura el Congreso mediante el Decreto 3520.

En 1959 se realiza un plebiscito donde el Congreso y la democracia salen fortalecidos. Con el acto legislativo No.4 se decreta la elección de un Senador por cada 195 mil habitantes y un representante a la Cámara por cada 90 mil. En la reforma de 1968 se unifica el periodo de Senadores y Representantes de manera definitiva para 4 años, determinando 2 senadores para cada departamento y uno más por cada 200 mil habitantes o fracción mayor de 100mil. Esta base se aumentará de acuerdo con los resultados del censo. En cuanto a la Cámara, serán 2 representantes por cada departamento y uno más por cada 50 mil habitantes, pudiendo ser reelegidos de manera indefinida. Para 1962 llega la primera mujer Senadora, Berta Fernández de Ospina, a ocupar su curul.

Una reforma importante es la de 1985, que crea el Consejo Nacional Electoral, cuyos miembros se posesionan el 4 de diciembre de este año. Posteriormente, a finales de 1990, es revocado nuevamente el Congreso y el 4 de febrero de 1991, se instala la Asamblea Nacional Constituyente, elegida por votación popular, cuyos 70 miembros estaban encargados de reformar la Carta Magna. Para el 27 de octubre de 1991, nuevamente se convoca a elecciones para los dos Cuerpos Legislativos que encuentran modificaciones y reformas sustanciales. Para empezar, el Senado estará conformado por 100 miembros, elegidos en circunscripción nacional y no departamental, como se hacía hasta ese momento. Con dos senadores elegidos en circunscripción nacional por comunidades indígenas, cuya elección se regirá por el sistema de cociente electoral.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	

Para la Cámara de Representantes, la elección queda sujeta a circunscripciones territoriales y especiales. Habrá dos representantes por cada circunscripción territorial más por cada 250 mil habitantes o fracción mayor del 125 mil que tengan en exceso sobre los 250 mil. Sobre el Consejo Nacional, determina que sus miembros deberán ser siete (7) y que serán elegidos por un periodo de cuatro años, de ternas elaboradas por partidos y movimientos con Personería Jurídica.

Con la expedición de la Constitución de 1991, se da la necesidad de un nuevo reglamento para el Congreso, el cual se plasma en la Ley 5ª. de 1992, en el que se observa que, para el cumplimiento de su misión, las Cámaras cuentan con una estructura legislativa y una administrativa.

2.3. FUNCIONES

En su artículo 6to Clases de Funciones, la Ley 5 de del 17 de junio de 1992, por la cual se expide el reglamento del congreso, el Senado y la Cámara de Representantes, expresa lo siguiente:

“El Congreso de la República cumple:

1. Función constituyente, para reformar la Constitución Política mediante actos legislativos.
2. Función legislativa, para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación.
3. Función de control político, para requerir y emplazar a los Ministros del Despacho y demás autoridades y conocer de las acusaciones que se formulen contra altos funcionarios del Estado. La moción de censura y la moción de observaciones pueden ser algunas de las conclusiones de la responsabilidad política.
4. Función judicial, para juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del Estado por responsabilidad política.
5. Función electoral, para elegir Contralor General de la República, Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, Defensor del Pueblo, Vicepresidente de la República, cuando hay falta absoluta y Designado a la Presidencia en el período 1992 -1994.
6. Función administrativa, para establecer la organización y funcionamiento del Congreso Pleno, el Senado y la Cámara de Representantes.
7. Función de control público, para emplazar a cualquier persona, natural o jurídica, a efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la Comisión adelante.
8. Función de protocolo, para recibir a Jefes de Estado o de Gobierno de otras naciones.”

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	

2.4. CONFORMACIÓN

La estructura orgánica de la CÁMARA DE REPRESENTANTES está fundamentada en lo doble función que cumple, la legislativa y la de administrarse. Como máximo organismo de la Cámara de Representantes está la Mesa Directiva que tiene a la Presidencia y dos vicepresidencias y cuenta con cuatro oficinas a nivel de asesoría, que son la de Protocolo, Información y Prensa, Planeación y Sistemas y la Oficina Coordinadora de Control Interno.

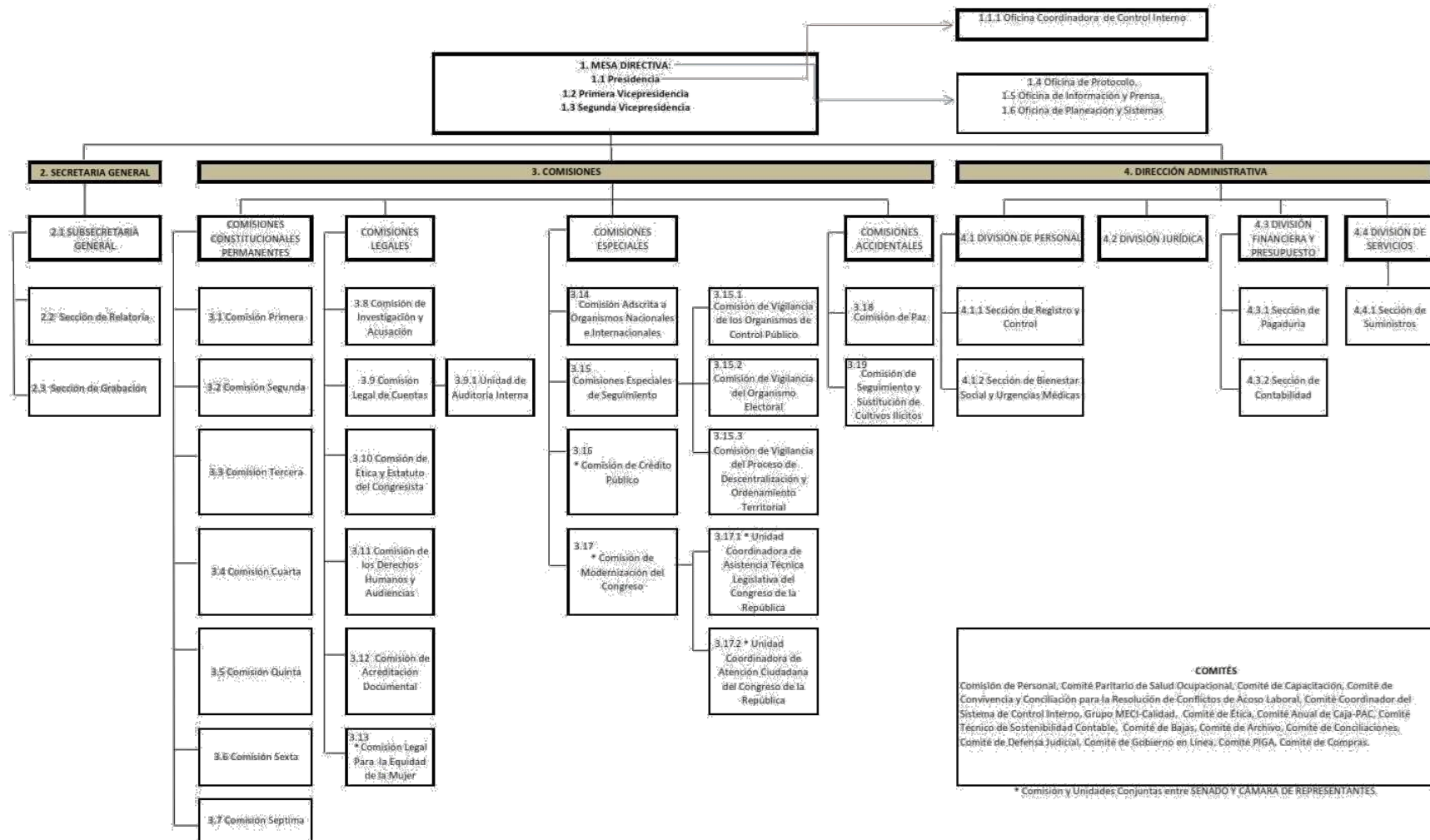
La labor legislativa la asume por intermedio de las Comisiones Constitucionales Permanentes, Legales y Especiales con el apoyo de la Secretaría General.

Mediante Ley 1318 de 2009 el Congreso de la República otorgó facultades de representación legal a la Dirección Administrativa, además de ejercer la función administrativa con las divisiones que componen el orden organizacional de la corporación.

A continuación, se presenta la estructura organizacional y funcional de la Cámara de Representante



ORGANIGRAMA CÁMARA DE REPRESENTANTES



Elaboró: Mónica Vanegas y Alix Victoria Ardila Guzmán

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

2.5. ESTRUCTURA DE CALIDAD.

LA PRESIDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES se encargará de liderar y asegurar la implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de conformidad con el alcance establecido.

REPRESENTANTE DE LA PRESIDENCIA. Para la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, la Presidencia designa como su representante a la Dirección Administrativa.

RESPONSABILIDADES. El representante de la Presidencia cumplirá con las siguientes responsabilidades:

- a) Proponer las políticas, objetivos y mapa de proceso al Comité de Coordinación de Control Interno y Calidad.
 - b) Promover la divulgación y apropiación de las políticas y objetivos aprobados.
 - c) Identificar y gestionar los recursos que se requieran para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - d) Gestionar la certificación de los Sistemas de Gestión que la Entidad decida implementar.
 - e) Mantener informada a la Presidencia sobre el desempeño de la entidad en el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - f) Representar a la CAMARA en asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad ante organismos externos.
 - g) Promover que los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad sean implementados y se ajusten a las especificaciones normativas.
 - h) Coordinar y articular con la Oficina de Prensa, la divulgación de la información interna y externa sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - i) Orientar a la Presidencia y a las demás dependencias en la formulación de planes para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - j) Promover la generación de acciones de mejora en la implementación, sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad. para los distintos niveles de la entidad.
 - k) Aprobar los informes y reportes pertinentes a los entes externos cuando ellos lo requieran.
- 1) Realizar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 89999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

Para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, la Dirección Administrativa contará con el apoyo y soporte del Jefe de la Oficina de Planeación y Sistemas.

El Jefe de la Oficina de Planeación y Sistemas es el Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de la Calidad y, como tal, tiene autoridad y responsabilidad para:

1. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora, a partir de entre otros mecanismos.
3. El desarrollo de las Revisiones por la Dirección.
4. Promover la concientización en todos los niveles de la Organización, a fin de cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios.
5. A petición de la Alta Dirección, actuar como su representante ante las instancias que requieran conocer el estado que guarda la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Las demás que se encuentren descritas en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Además, se cuenta con el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, en caso de que no exista éste comité, su autoridad y responsabilidad podrá ser ejercida por el Comité Coordinador de Control Interno y son:

1. Aprobar el plan de diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los planteamientos que genere y sustente el funcionario designado por la Alta Dirección para su implementación y otros que estime pertinentes.
2. Realizar la evaluación general de la consistencia y validez del diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en la Corporación, de acuerdo con los informes de necesidades que al respecto genere el Grupo de Calidad de la Organización.
3. Proponer la adopción de la Política y Objetivos de Calidad, así como las determinaciones y planes de mejoramiento institucionales requeridos para garantizar la óptima implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en armonía con el Sistema de Control Interno (SCI) y el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG V2.
4. Dirigir la organización hacia los objetivos de calidad, promoviendo un alto compromiso de todos los niveles jerárquicos para asegurar la progresiva participación de los funcionarios, de modo individual, como gestores de calidad.
5. Estudiar los informes de Auditorías Internas, de los Organismos de Control y de las Revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, evaluando la

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

pertinencia de las conclusiones y recomendaciones, los Planes de Mejoramiento establecidos, así como su seguimiento y cumplimiento, monitorizando el mejoramiento continuo del Sistema.

6. Impulsar la cultura de calidad en la institución y proponer acciones para el mejoramiento continuo de los procesos de sensibilización, divulgación, capacitación y comunicación en general, entre las diferentes dependencias y funcionarios de la Corporación.

Quienes cumplan actividades de coordinación de Procesos, Programas, Proyectos o Dependencias inmersos en el alcance señalado para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Honorable Cámara de Representantes o como gestores de Calidad, tendrán responsabilidad y autoridad para:

1. Organizar y realizar el seguimiento de todas las acciones de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso, dependencia, programa o proyecto donde cumplan sus actividades.
2. Liderar o coordinar, por comisión especial de la Alta Dirección o del Comité Coordinador de Control Interno, acciones específicas de divulgación y/o capacitación según su formación, en el área, programa, proyecto o dependencia donde cumplan sus actividades.
3. Supervisar el funcionamiento de los canales de comunicación necesarios, aplicando el eje transversal de información y comunicación según la **Matriz de Responsabilidades de información** diseñada, para asegurar que la información llegue a todo el personal de manera adecuada.
4. Comunicar las necesidades de recursos y de capacitación relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso, programa, proyecto o dependencia donde cumpla sus actividades. Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación (PIC) la capacitación y actualización del Sistema de Gestión de Calidad.

Todo el personal que desarrolle actividades que afecten la Calidad de los servicios que se prestan en los Procesos, Programas, Proyectos o Dependencias inmersos en el alcance señalado para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación, tendrá responsabilidad y autoridad para:

1. Comprometerse con el logro de la Política y los Objetivos de Calidad, según el modelo de implementación de la actualización del MECI.
2. Identificar, registrar y comunicar todo problema que afecte la calidad en el desarrollo de sus tareas.
3. Capacitarse en el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Honorable Cámara de Representantes.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

3.1. MISIÓN

Representar dignamente al Pueblo Colombiano, como titular de la Soberanía para construir escenarios jurídicos, transparentes y democráticos que soportan la creación e interpretación de leyes, la reforma de la Constitución real y objetiva, el control político sobre el Gobierno y la administración Pública, la investigación y acusación a los altos funcionarios del Estado y la elección de altos funcionarios del Estado.

3.2. VISIÓN

Constituirse en el órgano legislativo efectivo, legítimo y democrático de la sociedad que conduzca a la consolidación del país en un Estado social de Derecho, legislando en forma justa para lograr un desarrollo social equitativo.

3.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

3.3.1. Principios Éticos

Los principios éticos de la Honorable Cámara de Representantes son:

1. El interés general prevalece sobre el interés particular.
2. Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.
3. La finalidad de la Cámara de Representantes es representar al pueblo, a través del cumplimiento de su misión.
4. La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
5. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
6. Todas las acciones que realiza la Cámara de Representantes son públicas y por tanto de interés general. La corporación está obligada a rendir cuentas ante la sociedad y el Estado.
7. El servidor público no debe perder de vista que los objetivos de su trabajo son públicos y que su compromiso es, ante todo, con la sociedad para la cual y por la cual trabaja.
8. Velar en el actuar como funcionarios por el cumplimiento de los objetos y metas de la corporación.
9. Garantizar la conservación eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la Corporación, así como la mejora continua en el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la institución.
10. El funcionario público debe actuar con rectitud y honradez.

3.3.2. Valores institucionales

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de Cámara de Representantes son:

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

1. **HONESTIDAD:** Moderación en las personas, las acciones o las palabras. Actitud para actuar con honradez y decencia. Manejo ético de los bienes públicos.
2. **RESPETO:** Reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.
3. **RESPONSABILIDAD:** Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones. Es el principio de correspondencia entre un actuar y su consecuencia.
4. **COMPROMISO:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo, ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
5. **LEALTAD:** Es el cumplimiento de las leyes sobre la fidelidad y el honor. Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo. Sinceridad en el obrar actuar y pensar. Es la correspondencia a los ideales individuales y colectivos de la entidad.
6. **INTEGRIDAD:** La integridad es actuar de forma correcta significa que debemos hacer lo correcto para nosotros, Una persona íntegra es una persona la que actúa de acuerdo a principios y se motiva para seguir adelante haciendo las cosas lo mejor que se pueda y a no darse por vencida.
7. **SINCERIDAD:** La sinceridad implica el respeto por la verdad es aquello que se dice en conformidad con lo que se piensa y se siente. Quien es sincero y dice la verdad cuenta con las virtudes más sobresalientes de ser humano.
8. **CUMPLIMIENTO:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo, ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
9. **JUSTICIA:** Dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece de acuerdo con la ley. Somos justos cuando prestamos los servicios según lo dispuesto en la Constitución, las leyes y demás normas, basados en hechos y argumentos verificables, y sin favoritismos ni discriminaciones y gestionamos el trabajo de nuestros equipos considerando los perfiles y necesidades institucionales y distribuimos las tareas en forma equitativa.
10. **CONFIANZA:** Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se tiene sobre una persona para asumirla como veraz, como competente o como interesada en el bienestar de uno mismo. Es la proyección de credibilidad en el actuar.

4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

4.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Cámara de Representantes asume el compromiso de “cumplir en nivel alto, los requisitos establecidos por los clientes para los productos y/o servicios de los procesos Misionales, Estratégicos, de Apoyo y Evaluación”, y se compromete a mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas.

	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- a- Garantizar, a través del seguimiento, medición y acciones de mejora aplicadas a los procesos, el cumplimiento de los requisitos de los clientes para los productos y/o servicios generados por los procesos.
- b- Promover, a través del compromiso y acciones, el Mejoramiento Continuo en los procesos de la Cámara de Representantes.
- c- Medir periódicamente (una vez al año) el nivel de satisfacción de los clientes.
- d- Mantener y operar de manera eficiente y eficaz el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS

Atendiendo las directrices normativas y técnicas, la Cámara de Representantes ha adoptado un enfoque basado en procesos como mecanismo para mejorar la eficacia y la eficiencia de la Organización y alcanzar los objetivos definidos.

Con ello también se facilita la integración y alineación de los procesos para permitir el logro de los resultados planificados, aumentar la capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia de los procesos, aporta confianza respecto del desempeño coherente de la Organización, reducción de tiempos y costos de ciclo por el racional uso de los recursos, clarifica responsabilidades y facilita la priorización para análisis y mejora continua.

Para la aplicación de este enfoque la Corporación establecerá el **Manual de Políticas Operacionales**, instrumento que permitirá definir las conductas para el buen manejo de los recursos tanto tecnológicos como financieros y humanos.

6. MAPA DE PROCESOS DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES

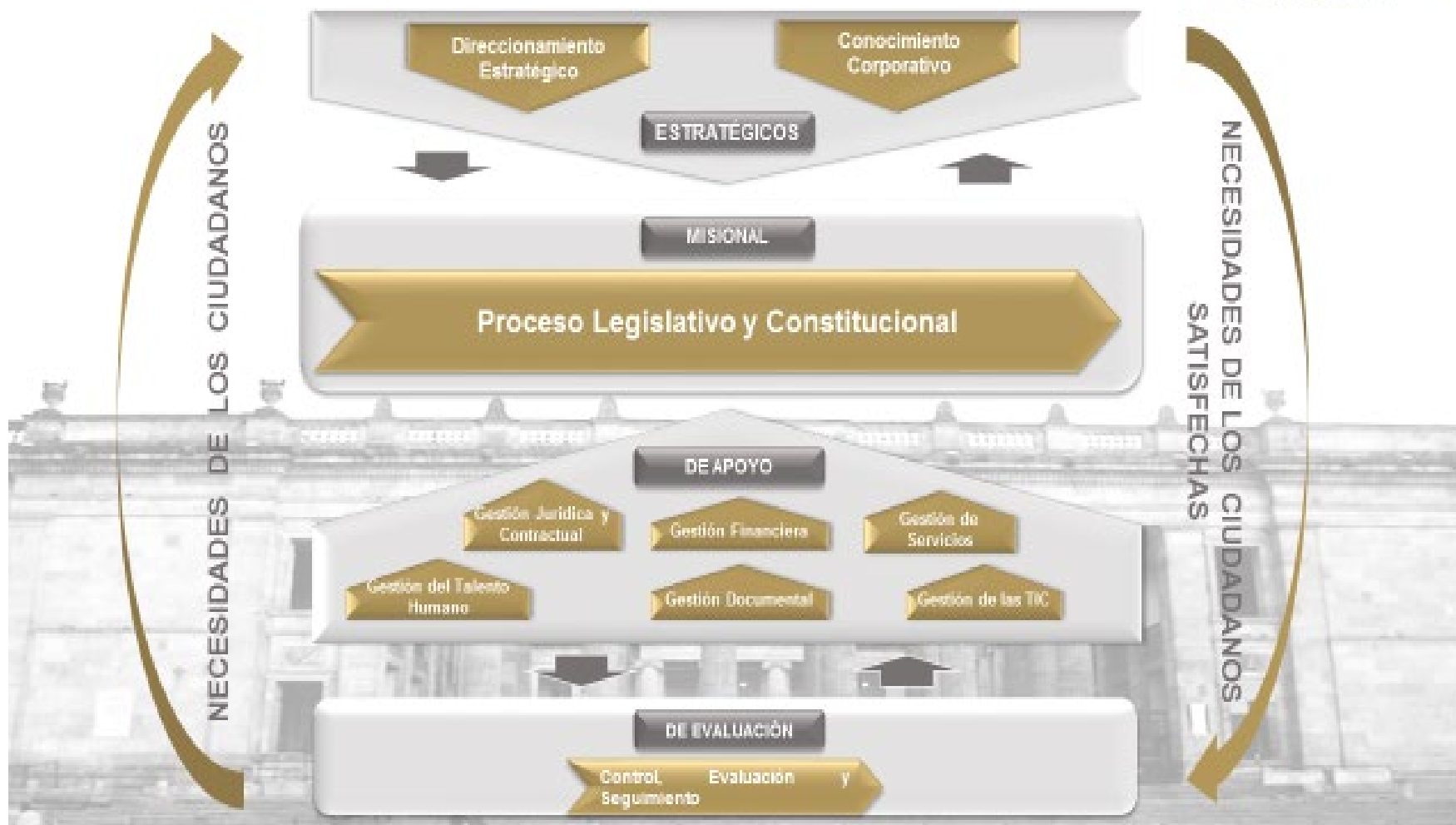
El mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación que ejecutan las dependencias de la Cámara para el logro de los objetivos y metas propuestas y que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

Es pertinente mencionar, que el Mapa de Procesos ha sufrido cambios en su estructura, debido a aspectos como nuevas funciones que ha tenido que asumir la Cámara de Representantes, y a la dinámica de la Administración pública colombiana, la cual está enfocada en hacerla más eficiente.

A continuación, se muestra el actual mapa de procesos 2017 de la Cámara de Representantes.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

MAPA DE PROCESOS DE LA CAMARA 2017



 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

Descripción resumida de los procesos representados en el mapa.

A nivel **Estratégico** la corporación ejecuta los procesos de Direccionamiento Estratégico y Conocimiento Corporativo.

-Proceso de Direccionamiento Estratégico: Este proceso tiene como objetivo formular el Plan Estratégico y los Planes anuales de acción y de inversión de las dependencias que integran la estructura organizacional de la Cámara de Representantes.

-Proceso de Conocimiento Corporativo: Este proceso tiene como objetivo administrar la gestión del conocimiento, la gestión documental, el plan de comunicaciones interno y externo, las actividades de protocolo para el recibimiento de dignatarios y altos funcionarios de gobiernos de países del mundo, y las actividades de información y prensa.

A nivel **Misional** la Cámara ejecuta el proceso Legislativo y Constitucional.

- Proceso Legislativo y Constitucional: Este proceso tiene por objetivo elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación, así como reformar la Constitución Política mediante actos legislativos.

A nivel de **Apoyo** la Cámara de Representantes ejecuta los procesos de Gestión Jurídica y Contractual, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión de Servicios y Gestión de las TIC.

- Proceso Gestión Jurídica y Contractual: Este proceso tiene por objetivo el manejo de la contratación, procesos en contra de la Cámara, representación legal de la corporación y conceptos jurídicos.
- Proceso Gestión del Talento Humano: Este proceso tiene por objetivo el manejo de la selección, contratación, inducción, capacitación, programa de bienestar, evaluación de desempeño y desvinculación laboral del talento humano.
- Proceso de Gestión Financiera: Este proceso tiene por objetivo el manejo del presupuesto anual de gastos e inversión, los pagos y la contabilidad de la Corporación.
- Proceso de Gestión Documental: Este proceso tiene como objetivo el manejo y administración del ciclo de los documentos: producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, valoración y conservación a largo plazo.
- Proceso Gestión de Servicios: Este proceso tiene como objetivo la consecución y el suministro de todos los elementos (Papelería, servicio de aseo, vigilancia, pago de servicios públicos,) y el esquema de seguridad y desplazamiento de los representantes de la Corporación, para la normal y eficiente ejecución de todos los procesos.
- Proceso Gestión de las TIC: Este proceso tiene como objetivo la consecución, selección, transferencia, implementación, operación y mantenimiento del hardware y software que requieren todos los procesos para su eficiente y eficaz funcionamiento.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 89999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

A nivel de **Control, Evaluación y Seguimiento** la Cámara ejecuta los procesos de Auditoria de Gestión, Auditoria de Calidad, Revisión por la Dirección y medición de la satisfacción de los clientes internos y externos.

- Proceso de Auditoria de Gestión: Este proceso tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de los planes de acción de las dependencias a través de la aplicación de los indicadores de gestión, así como la ejecución y cumplimiento de los proyectos de inversión a través de los indicadores estratégicos.
- Proceso de Auditoria de Calidad: Este proceso tiene como objetivo evaluar el funcionamiento del Sistema de gestión de la Calidad y sugerir e implementar las acciones correctivas necesarias para garantizar su eficiencia, efectividad y eficacia.
- Proceso de revisión por la Dirección: Este proceso tiene por objetivo efectuar una revisión (anual) del Sistema de Calidad y Control de la Corporación, por parte de la Dirección para verificar su funcionamiento y decidir los cambios y planear las acciones necesarias para el mejoramiento de los dos sistemas (Calidad y MECI).
- Proceso de Medición de la Satisfacción de los clientes internos y externos: Este proceso tiene por objetivo medir el nivel de satisfacción (bajo, medio, alto) de los clientes, en relación con el cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos y/o servicios que generan los procesos, con el fin de determinar las no conformidades y plantear y ejecutar las acciones necesarias para su conformidad.

7. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS E INTERACCIÓN

La importancia de caracterizar los procesos reside en que se estandariza su ejecución, es decir, el proceso se ejecutara siempre de la forma como esta descrito en su caracterización, lo cual asegura el resultado.

Entender la secuencia e interacción de los procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación, es una condición necesaria para el desempeño eficiente y eficaz de los mismos.

A los procesos es muy conveniente aplicar la metodología Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA)

PLANIFICAR: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados, de acuerdo con los requisitos de los clientes (internos otros procesos), externos (ciudadanía y otros grupos de interés), los requisitos legales aplicables y las políticas de operación propias de la Cámara de Representantes.

HACER: Implementar los procesos, lo cual requiere llevarlos a cabo de manera controlada, es decir, con las personas que tengan las competencias requeridas por la actividad, con el método establecido, con el apoyo tecnológico adecuado (software, hardware) y con la infraestructura necesaria.

VERIFICAR: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y requisitos del producto y/o servicio, e informar sobre los resultados

ACTUAR: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

7.1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE DE PROCESOS.

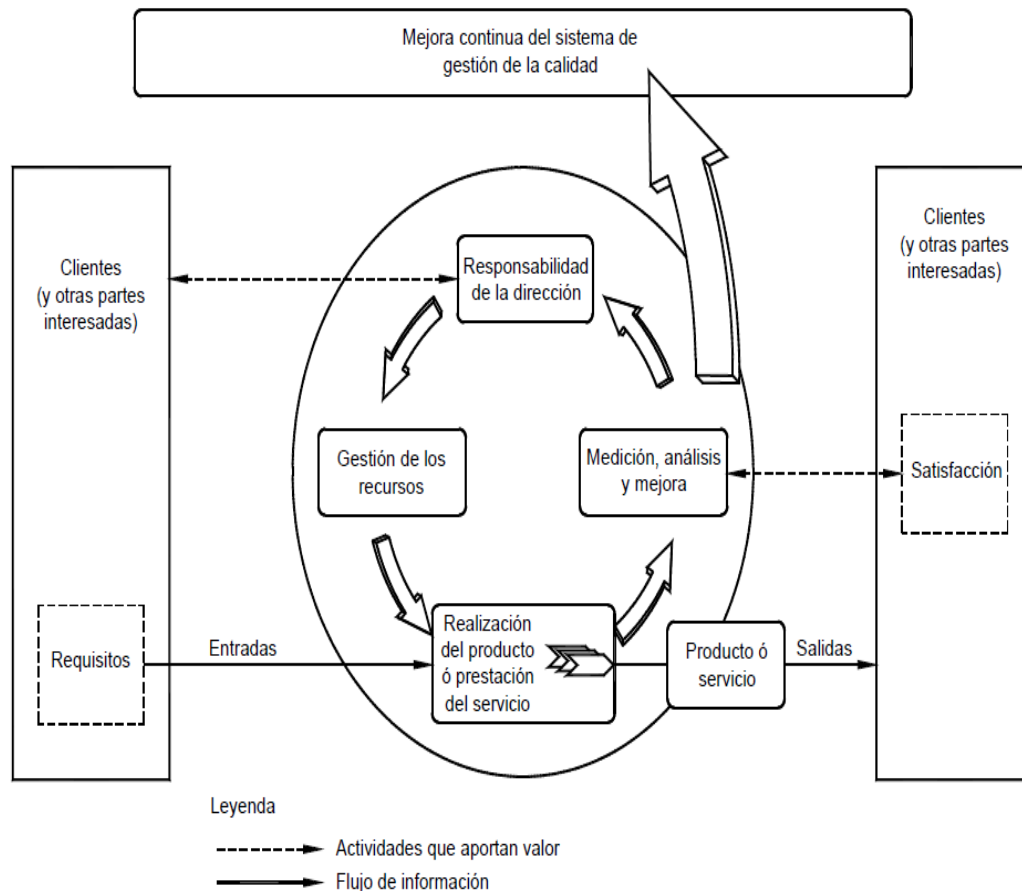


Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos

El modelo de Sistema de Gestión de la calidad basado en procesos que muestra la figura 1. Enfatiza sobre la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes. Para la Cámara de Representantes estos requisitos son determinados por los clientes internos, es decir, los procesos: Direccionamiento Estratégico, Conocimiento Corporativo, Gestión Jurídica y Contractual, Gestión Financiera, Gestión de Servicios, Gestión del talento Humano, Gestión Documental, Gestión de las TIC y Control, Evaluación y Seguimiento, y por la Ciudadanía Colombiana para el proceso Legislativo y Constitucional.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso y
- La mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

El modelo de Gestión de la Calidad con un enfoque por procesos, inicia con el establecimiento de los requisitos de calidad por parte de los clientes y otras partes interesadas (procesos y ciudadanía) y se constituyen en los elementos de entrada del modelo de calidad. Luego con estos requisitos definidos se debe realizar el producto o la prestación del servicio, los cuales deben responder y satisfacer a los clientes.

La Dirección de la Cámara tiene la responsabilidad de analizar, medir y mejorar continuamente el producto o la prestación del servicio, para lo cual debe gestionar los recursos necesarios (Humanos, financieros, tecnológicos, físicos)

7.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En este apartado del Manual de Calidad de la Cámara de Representantes se presentan, en la plantilla de caracterización, todos los procesos del mapa de procesos aprobado y vigente desde 2017.

La caracterización de un proceso consiste en determinar:

- ✓ Nombre del proceso,
- ✓ Su objetivo, es decir su resultado (producto y/o servicio),
- ✓ Responsable(s) de su ejecución,
- ✓ Alcance del proceso, donde empieza, donde termina,
- ✓ El tipo de proceso (Estratégico, Misional, apoyo, Evaluación),
- ✓ Las entradas y sus proveedores,
- ✓ Las actividades a desarrollar para lograr el producto y/o servicio, contemplando para su ejecución LAS MEJORES PRACTICAS,
- ✓ Las salidas (producto y/o servicio),
- ✓ Los clientes que reciben el producto y/o servicio,
- ✓ Normas legales e internas que le aplican a su ejecución,
- ✓ Los registros y la documentación que se genera,
- ✓ Los riesgos que pueden impedir u obstruir el logro del objetivo del proceso,
- ✓ los controles diseñados para mitigar, suprimir o impedir la materialización del riesgo,
- ✓ El indicador o indicadores para medir el resultado (indicador de gestión)
- ✓ Los recursos necesarios: Humanos, Financieros, Tecnológicos, Físicos, Información.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 89999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-03-2018
		PÁGINA	1 de 3

7.2.1. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - CODIGO 1DE

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

☒

MISIONAL

☐

APOYO

☐

CONTROL Y EVALUACIÓN

☐

2. OBJETIVO	- Asistir a la Mesa Directiva y a la Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes en la planeación institucional y en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos que debe desarrollar la entidad que la conduzcan al cumplimiento de su Misión, alcance de su Visión y objetivos globales a través del diseño e implantación de instrumentos de planeación. - Orientar y coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Calidad (SGC) para proponer acciones preventivas, correctivas y de mejora con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo del sistema de calidad y de la gestión de la entidad (Aseguramiento de la Calidad).			
3. RESPONSABLE	Jefe Oficina de Planeación y Sistemas	4. ALCANCE: Inicio: formulación de Políticas y definición de directrices, actividades, controles, recursos e indicadores necesarios para la Corporación Fin: consolidación de informes para la suscripción del planes, programas y proyectos; evaluación del sistema de calidad e implementación de mejoras de los resultados obtenidos.		
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
Internos: – Dependencias y Procesos de la corporación – Mesa Directiva Externos: – Grupos de interés externos – Min Hacienda-Dirección Nacional de Presupuesto DNP-BPIN	– Ley 5ª. de 1992 – Plan Nacional de Desarrollo – Cupos del Presupuesto para la entidad asignados para la Entidad – Planes de acción de las dependencias/procesos – Estrategias y líneas de acción de las dependencias/procesos	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: – Formulación de políticas – Expedición de normatividad y reglamentación interna – Gestión de Proyectos de Inversión – Preparación y elaboración del anteproyecto de presupuesto – Consolidación de información y elaboración del Plan Estratégico – Consolidación de información y elaboración plan de acción – Consolidación de información para la elaboración del plan de mejoramiento.	– Políticas formuladas – Normatividad y reglamentación interna expedida – Proyectos radicados en BPIN – Anteproyecto de presupuesto – Plan Estratégico – Planes de Acción – Planes de Mejoramiento – Plan anticorrupción	Interno – Todas las Dependencias – Todos los Procesos – Mesa Directiva Externo – Grupos de interés externos – Min hacienda-Dirección Nacional de Presupuesto – DNP-BPIN
Internos: – Todas las Dependencias – Todos los Procesos – Mesa Directiva Externos: – Grupos de interés – Organismos de Control	– Diagnóstico y análisis de procesos/procedimientos – Solicitudes de rediseño y mejoramiento de procesos y procedimientos – Solicitudes de rediseño y mejoramiento de documentos – Informes de Auditoría interna y externa	ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD – Definir directrices, actividades y controles, recursos e indicadores para el proceso – Implementación de los componentes del SGC – Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos – Administración y Control de Documentos y registros – Coordinar y acompañar la identificación y revisión de los riesgos y en la construcción del mapa de riesgos – Formulación y seguimiento de planes de mejoramiento	– Manual de Calidad – Manual de Procesos y Procedimientos – Listado de documentos de la Entidad – Mapa de riesgos – Planes de Mejoramiento – Informe del estado de las acciones preventivas, correctivas y de mejora – Informe del estado del SGC	Interno – Todas las Dependencias – Todos los Procesos – Mesa Directiva Externo – Grupos de interés externos – Organismos de Control

	– Información para la Revisión por la Dirección	– Acciones preventivas, correctivas y/o mejora – Control de servicio y/o producto no conforme – Revisión por la alta Dirección			
10. REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN		
10.1 NTC GP 1000:2009;	10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.2 DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014	Constitución Política de Colombia Ley 5ª. de 1992, Ley 3ª. de 1992. Ley 734 de 2002, Ley 1318 de 2009, Ley de presupuesto de la vigencia Ley de aprobación del plan de desarrollo Resolución 219 de 14 de febrero de 2005 Decreto 943 2014	- Políticas - Resoluciones, circulares y demás documentos - Fichas de los proyectos - Anteproyecto de Presupuesto - Plan Estratégico - Planes de acción - Planes de Mejoramiento - Plan anticorrupción	Metodología BPIN Presupuesto de la Vigencia Manual de Calidad Manual de indicadores Manual de Procesos y Procedimientos MECI Guía metodológicas para la elaboración plan estratégico y plan de acción.	
12. RIESGOS			13. PUNTOS DE CONTROL		
– Posible incumplimiento en la presentación de informes – Posible incumplimiento en las actividades programadas en los informes de gestión y control. – Incumplimiento de los objetivos de los proyectos – Limitación en la consolidación de la información en la actualización de los procesos y procedimientos.			– Mantenimiento de una interacción permanente con la mesa directiva través de un Comité de dirección y mesas de trabajo – Análisis y ajustes del Plan Estratégico cuando sea necesario. – Cumplimiento de la Metodología BPIN – Requerir trimestral de los avances del Plan de Acción a los líderes de procesos y envío a la Oficina Coordinadora de Control Interno para su evaluación y seguimiento.		
14. INDICADORES					
– % de ejecución de planes, programas y proyectos/ planes, programas y proyectos aprobados – No. de Actualizaciones de Procesos y procedimientos –					
15. RECURSOS					
– Humanos: Personal de planta y/o contratistas – Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad – Tecnológicos: Hardware y software – Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso – Materiales: Formatos y papelería					
16. CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			RESPONSABLE	FECHA

	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-03-2018
		PÁGINA	2 de 3

3	Actualización del documento, ajustes de contenido para inclusión de administración de calidad en el proceso, actualización de riesgos e indicadores	Equipo de Calidad	01/03/2018
17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN			
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

7.2.2. CARACTERIZACION PROCESO CONOCIMIENTO CORPORATIVO- CODIGO 1CCP

1. TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	☒	MISIONAL	☐	APOYO	☐	CONTROL Y EVALUACIÓN	☐
--------------------	-------------	-------------------------------------	----------	--------------------------	-------	--------------------------	----------------------	--------------------------

2. OBJETIVO	- Recopilar la información, ideas, investigaciones, experiencias y Memoria Institucional generados dentro de los procesos propios de la Cámara de Representantes - Ejecutar todas las acciones encaminadas a la divulgación de las actividades de la Entidad y de sus Representantes mediante el manejo de la imagen corporativa y el permanente contacto con la ciudadanía.							
3. RESPONSABLE	Jefe Oficina de Información y Prensa		4. ALCANCE Inicio: Recopilación de información interna y externa para la elaboración de plan de Comunicaciones de la corporación. Fin: ejecución de acciones para el manejo de la imagen corporativa de los grupos de interés					
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES			8. SALIDAS		9. CLIENTE	
Internos: - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Miembros del Congreso - Comisiones Externos: - Medios de Comunicación - Partes Interesadas	- Plan Estratégico Institucional - Directriz de carácter noticioso - Planes, programas y proyectos con requerimientos de comunicaciones - Manual de Identidad Corporativa - Actividades e Información a divulgar - Debates - Labor y actividades parlamentarias realizadas - Solicitudes de divulgación - Temáticas para el libreto del programa opinión mundial - Solicitudes e información a divulgar	SUBPROCESO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA - Elaboración Plan de Comunicaciones - Elaboración y mantenimiento del manual de Identidad Corporativa - Elaboración de la revista virtual poder legislativo - Realización del programa de radio - Producción de boletines congresistas - Producción de boletines SENCAR - Elaboración Programa Radial - Cubrimiento de comisiones y plenarias - Seguimiento a redes sociales - Producción del informativo Cámara NCR - Producción de programas de TV canales regionales - Administración canal del Congreso - Elaboración de la agenda legislativa - Elaboración de la parrilla - Informe de seguimiento y control de medios - Agenda de manejo de medios - Realización de libretos del programa opinión mundial - Elaboración del mural nuestra Cámara			- Revista en la Web - Programa emitido - Boletines y comunicados producidos - Boletines producidos SENCAR - Boletines - Programa emitido - Piezas comunicativas - Informativo Cámara realizado - Agenda legislativa - Parrilla elaborada y publicada en la Web - Libreto preparado y divulgado - Mural Publicado		Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Miembros del Congreso Externo - Ciudadanía - Medios de Comunicación - Grupos de interés	
Internos: - Sesiones - Comisiones	Grabación de sesiones Plenarias	SUBPROCESO CINTOTECA - Grabación - Etiquetado y rotulado			Cintas Magnetofónicas organizadas		Interno Todas las Dependencias	

	- Grabación de Sesiones Comisiones - Debates - Labor y actividades parlamentarias realizadas	- Archivo		• Todos los Procesos • Miembros del Congreso Externo • Ciudadanía • Medios de Comunicación • Grupos de interés
Internos: • Todas las dependencias • Todos los Procesos Externos: • Medios de Comunicación • Partes Interesadas	- Estudios adelantados en la entidad - Planes Programas y Proyectos desarrollados y ejecutados anteriormente	IDENTIFICACIÓN DE HABILIDADES - Hojas de Vida - Caracterización de Estudios - Contratistas	- Informes presentados - Resultados de Estudios - Resultados Consultorías	Interno • Todas las Dependencias • Todos los Procesos Externo • Grupos de interés
10. REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN	
10.1 NTC GP 1000:2009;	10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.3 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.	Numerales: 2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3	Constitución Nacional, Derecho a la libre expresión	- Revista - Programa de radio - Boletines y comunicados - Boletines SENCAR - Programa TV - Piezas comunicativas - Informativo Cámara - Agenda legislativa - Parrilla	• Plan de Comunicaciones • Manual de Identidad Corporativa • Protocolos y Logística de eventos • Guion comunicacional para eventos externos • Registro fotográfico y/o audiovisual de eventos
12. RIESGOS			13. PUNTOS DE CONTROL	

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> – Posible limitación de la comunicación interna a través de los medios disponibles como Mural, Pantallas Digitales, entre otros. – Posible limitación de la comunicación interna a través de las pantallas Digitales – Disminución en la contratación de recurso humano idóneo y tecnológico que limite la elaboración de los productos, con los cuales se cumple la Misión de divulgar la actividad legislativa, afectando la transparencia, la oportunidad, la accesibilidad de la información y el derecho de los ciudadanos. – Baja difusión de la actividad legislativa – Deficiencia para la actualización de la página web y redes sociales | <ul style="list-style-type: none"> • Estimación del presupuesto según plan de Comunicaciones • Contratación agencia de publicidad • Plan de contingencias • Mantenimiento de equipos • Verificación de fuentes |
|--|---|

14. INDICADORES

- Productos televisivos de la Corporación.
- Publicaciones de la Corporación en el portal WEB
- Mural Digital
- Programa Radial Frecuencia Legislativa

15. RECURSOS

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Equipos de grabación y audiovisuales; Hardware y software de apoyo de gestión
- Físicos: Puestos y elementos de trabajo, locaciones de eventos
- Materiales: Elementos de reproducción, formatos y papelería

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
3	Actualización del documento, ajustes de contenido, actualización de riesgos e indicadores	Equipo de Calidad	01/03/2018

17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-03-2018
		PÁGINA	2 de 3

7.2.3. CARACTERIZACIÓN PROCESO LEGISLATIVO Y CONSTITUCIONAL – CODIGO 2LC

1.TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO ☐

MISIONAL ☒

APOYO ☐

CONTROL Y EVALUACIÓN ☐

2. OBJETIVO	Hacer uso de las funciones que le han sido asignadas en la Constitución y la ley para reformar la Constitución mediante Actos Legislativos y así mismo, elaborar las leyes, interpretarlas, reformarlas o en algunos casos derogarlas.			
3. RESPONSABLE	Mesa Directiva, Secretaría General, Comisiones Constitucionales Permanentes.		4. ALCANCE Inicio: Elaboración del proyecto de ley o acto legislativo Fin: Sanción Presidencial	
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
Interno: Miembros del Congreso Mesa Directiva Secretaría General Comisión Constitucional Competente Externo: El Gobierno a través del Ministro del ramo La Corte Constitucional La Corte Suprema de Justicia El Consejo de Estado El Consejo Superior de la Judicatura El Consejo Nacional Electoral El Procurador General de la Nación El Contralor General de la República El Defensor del Pueblo El 30% de los Concejales o Diputados electos en el país Los ciudadanos en número equivalente al menos, al 5% del censo electoral vigente	Propuesta de proyecto de ley elaborado Proyecto de Ley publicado Propuesta del proyecto de acto Legislativo elaborado Propuesta del proyecto de acto Legislativo publicado	FUNCIÓN LEGISLATIVO – CONSTITUCIONAL Elaboración del proyecto de ley o acto legislativo Presentación, radicación y reparto Traslado a comisión y ponencia para primer debate Debate en comisión Ponencia para el segundo debate Debate en plenaria Traslado al Senado Reunión de Comisiones Conjuntas para trámite Conciliación en trámite Sanción Presidencial	Proyecto de Ley aprobado Acto Legislativo aprobado Actas de sesión	Interno Miembros del Congreso Mesa Directiva Secretaría General Comisión Constitucional Competente Externo El Gobierno a través del Ministro del ramo La Corte Constitucional La Corte Suprema de Justicia El Consejo de Estado El Consejo Superior de la Judicatura El Consejo Nacional Electoral El Procurador General de la Nación El Contralor General de la República El Defensor del Pueblo El 30% de los Concejales o Diputados electos en el país Los ciudadanos en número equivalente al menos, al 5% del censo electoral vigente Grupos de interés externos
Internos: – Miembros del Congreso	– Proposición de Citación – Cuestionario	FUNCIÓN CONTROL POLÍTICO	– Moción de censura – Moción de observaciones	Interno – Mesa Directiva

– Presidente Externos – Partes Interesadas/ Ciudadanía	– Fundamentos de la proposición de moción de censura	– Presentación en sesión de Comisión y aprobación. – Recepción de respuestas de citados y remisión a proponentes. – Realización de sesión, debate en Congreso Pleno. – Elaboración acta de sesión y su publicación.	– Acta de sesión y soportes de los debates. - Actas de sesión y soportes de los debates publicados	– Secretaría General – Comisión Constitucional Externo – Presidente de la República – Ministros – Altos Funcionarios del Estado – Ciudadanía / Partes Interesadas
Internos: – Representante Externos – Partes Interesadas/ Ciudadanía	– Proposición de Citación	FUNCIÓN CONTROL PÚBLICO – Presentación en sesión de Comisión y aprobación. – Recepción de respuestas de citados y remisión a proponentes. – Realización de sesión, discusión y debate. – Elaboración actas de sesión y su publicación	– Actas de sesión y soportes de los debates. – Actas de sesión y soportes de los debates publicados	Interno – Mesa Directiva – Secretaría General – Comisión Constitucional – Representantes Externo – Ministros – Altos Funcionarios del Estado – Ciudadanía / Partes Interesadas
Internos: – Representante – Mesa Directiva – Secretaría General Externos – Partes Interesadas/ Ciudadanía	– Solicitud de condecoraciones y mociones de reconocimiento – Eventos a realizar – Solicitudes de pasaporte oficial y visas – Viajes al exterior a preparar Visitas protocolarias a atender	FUNCIÓN PROTOCOLO – Planeación de las actividades de Protocolo – Condecoraciones y mociones de reconocimiento – Realización de eventos de la cámara – Tramite de pasaporte oficial y visas – Preparación de viajes al exterior – Atención a visitas protocolarias	– Condecoraciones – Mociones de Reconocimiento – Evento realizado – Pasaportes y visas tramitadas – Viajes al exterior preparados – Informes de Visitas	Interno – Mesa Directiva – Secretaría General – Representantes Externo – Jefes de Estado – Altos Funcionarios de otros Gobiernos – Partes Interesadas
Internos: – Miembros del Congreso, Externos – Corporaciones o Instituciones Postulantes – Corte Constitucional, y Corte Suprema de Justicia y uno por el Consejo de Estado Contralor – Magistrados de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.	– Copias auténticas de los documentos que acrediten las calidades exigidas – Ternas de candidatos presentados para Contralor – Ternas de Candidatos para magistrados – Postulación de candidatos a	FUNCIÓN PROCESO ELECTORAL – Presentación en sesión de Comisión y calificación. – Recepción de respuestas de citados y remisión a proponentes. – Realización de sesión (Estudio y consideración de candidatos, proceso de votación y escrutinio, declaración de elección o declarar en estado de incapacidad permanente, cuando aplique, juramento de rigor, posesión)	– Copias auténticas de los documentos calificadas – Actas de sesión y soportes de los estudios. – Actas de sesión y soportes del estudio publicados	Interno – Mesa Directiva – Secretaría General – Comisión Constitucional – Competente Externo – Contralor General de la República – Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional

– Ejecutivo	Vicepresidente por falta absoluta – Citación – Vacancia – Renuncia			Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, – Defensor del Pueblo – Vicepresidente de la República – Corporaciones o Instituciones Postulantes
Internos: – Miembros del Congreso Externos – Instituciones Denunciantes – Corte Constitucional – Corte Suprema de Justicia – Ciudadanos – Organismos de Control – Consejo de Estado	Denuncia	FUNCIÓN JUDICIAL – Reparto por Resolución – Admisión o Rechazo por Auto – Decreta y valora pruebas – Auto de Sustanciación (Inhibitorio, archivo o prescripción) – Apertura de Investigación formal – Auto de Cierre	– Resolución de acusación o preclusión	Interno – Senado Externo – Corte Suprema
10. REQUISITOS APLICABLES		11. DOCUMENTACIÓN		
10.1 NTC GP 1000:2009;	10.2 MECI 1000:2005	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.4 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Enfoque al cliente numeral 5.2 Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. 5.5.3 comunicación interna Gestión de los recursos numeral 6. Realización del producto o prestación del servicio numeral 7. Medición, análisis y mejora numeral 8.		Constitución Política Ley 5ª. de 1992 Ley 3 de 1992 MD 137 del 10 de julio de 1992 Ley 600 de 2000 Sentencia 417 de 1993 Sentencia 222 de 1996 Sentencia 386 de 1996 Sentencia 037 de 1996 Sentencia C148 de 1997	– Actas de Sesiones – Proyecto de Ley – Proyecto Acto Legislativo – Ley aprobada – Acto Legislativo aprobado – Cuestionario de citación – Respuesta del citado al cuestionario – Moción de censura – Moción de observaciones – Condecoraciones – Mociones de reconocimiento – Ternas de candidatos o candidatos postulados – Calificación de documentos que acrediten calidades exigidas – Grabaciones	– Actas de Sesiones – Ponencia – Soportes Técnicos – Estudios relacionados – Marco Normativo de la Nación – Hoja de ruta del trámite legislativo para el seguimiento y suministro de información que les sea requerida y que pueda ser suministrada por los medios de comunicación que legalmente sean establecidos – Soportes de los debates – Protocolos de las actividades y eventos a realizar – Manual de Protocolo – Hojas de vida de candidatos – Soportes de los estudios realizados para calificación – Denuncia – Auto o decisiones – Documentos probatorios
12. RIESGOS		13. PUNTOS DE CONTROL		

- Posible información errada en la elaboración de las actas
- Retraso en la Publicación de Proyectos
- Retraso en la entrega de pasajes aéreos a los congresistas
- Posible Retraso en la entrega de cuestionarios al funcionario citado
- Probable Demora en la elaboración de actas y su publicación
- Posible Acumulación de proyectos de ley radicados
- Probable Inasistencia de los citados
- Incumplimiento en la Respuesta de las entidades
- Pérdida de un Expediente
- Incumplimiento en la entrega del "Informe de Situación Financiera y de Resultados del año anterior; niveles Territorial, Nacional y Sector Público; Informe de Auditoría de la CGR e Informe Consolidado de Control Interno Contable"
- Incumplimiento en la entrega del Informe: "Cuenta General del Presupuesto y del Tesoro, Estado de la Deuda Pública de la Nación" por la Contraloría General de la República.
- Incumplimiento por parte de la CLC en la elaboración del Proyecto de Resolución.
- Incumplimiento por parte de la Plenaria de la Cámara de Representantes en la no realización del debate y aprobación del Proyecto de Fenecimiento elaborado por la CLC.
- No presentación a tiempo de los informes o conceptos previos requeridos para su aprobación por el pleno de la Comisión
- No elaboración y/o envío de las respuestas requeridas a los peticionarios.
- Posible ausencia de Convenios con Universidades que pueden brindar asesoría.
- Posible restricción de entrada a los judicantes y pasantes que realizan sus prácticas legislativas en las diferentes dependencias de la Corporación, afectando el normal desarrollo de sus actividades.
- Probable desmotivación de los estudiantes de Educación Superior, interesados en realizar su judicatura o pasantía en la Corporación.
- Probable deficiencia en las asesorías técnicas y objetivas la calidad de los proyectos de Ley y de Actos Legislativos.
- Probable no atención a la totalidad de las iniciativas legislativas presentadas al Congreso de la República con la participación oportuna de la sociedad por parte de la Unidad.
- Probable no atención a la totalidad de servicios de apoyo jurídico y asesoría técnica a las Comisiones Constitucionales y Bancadas del Congreso de la República que realicen tal solicitud.
- Posible pérdida documental (denuncia, expediente, pruebas, resoluciones, anexos y autos)
- Incumplimiento de términos
- Probable filtración en medios y conocimiento de carácter general
- Posible pérdida de expediente

- Cumplimiento de los términos legislativos entre los debates.
- Uniformidad de criterio en la Secretaría General para designar la Comisión Constitucional que debe estudiar un proyecto de ley.
- Revisión periódica de equipos de grabación, computación y otros
- Envío oportuno de comunicaciones de citación.
- Remisión comunicaciones de confirmación de asistencia.
- Estudio Hojas de Vida de los Ternados y/o postulados
- Ministerio Público
- Lo establecido por la Ley 5 de 1992
- Lo establecido por la Ley 734 de 2002
- Lo establecido por la Ley 600 de 2000

14. INDICADORES

- Proyectos de ley convertidos en Leyes.
- Condecoraciones
- Mociones de Reconocimiento
- Eventos Realizados
- Pasaportes y Visas
- Visitas Protocolarias
- Cantidad de audiencias públicas realizadas / Total de audiencias públicas
- Cantidad de grupos de interés asistentes / Cantidad de grupos de interés invitados

15. RECURSOS

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y software Sistemas de comunicación (Teléfono fijo, Internet, fax, grabación sonido TV, radio y video),
- Físicos: Infraestructura del recinto y Comisiones
- Materiales: Formatos y papelería

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
3	Actualización del documento, ajustes de contenido para inclusión de las funciones propias del proceso misional, actualización de riesgos e indicadores	Equipo de Calidad	01/03/2018

17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

7.2.4. CARACTERIZACIÓN GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL – CODIGO 3GJC

1. TIPO DE PROCESO ESTRATÉGICO ☐ MISIONAL ☐ APOYO ☒ CONTROL Y EVALUACIÓN ☐

2. OBJETIVO	- Prestar asistencia jurídica a las dependencias de la Entidad en el desarrollo de sus funciones, programas y proyectos, en especial en la emisión de conceptos, preparación y revisión de actos administrativos y de reglamentación, procesos litigiosos, contratación, asuntos disciplinarios y cobro coactivo garantizando que la actividad de la Cámara de Representantes se enmarque dentro de los preceptos legales. - Ejercer las funciones de naturaleza disciplinaria y conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos de la entidad, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 734 de 2002 y en las normas que la adicionen o modifiquen - Establecer y diseñar mecanismos para el cobro de la deuda en mora a favor de la entidad y saneamiento de la cartera de cobro coactivo. - Adelantar la contratación de bienes y servicios necesarios para el normal desarrollo de la actividad institucional garantizando el cumplimiento de los principios contractuales y el ejercicio de la función administrativa, en especial la transparencia, la economía y el deber de selección objetiva del contratista según la normatividad vigente para el cumplimiento de los objetivos, metas, planes, programas y proyectos de la Cámara de Representantes (<i>Contractual</i>)			
3. RESPONSABLE	- Jefe División Jurídica - Director Administrativo (Etapa Precontractual) - Supervisores (Etapa Contractual) - Jefe División Jurídica (Etapa Post-contractual)	4. ALCANCE: <u>JURÍDICO</u> Inicio: Planeación de Estrategias Jurídicas de Defensa y Desarrollo Litigioso. Fin: Victorias Jurídicas y Saneamiento de Cartera. <u>CONTRATACIÓN</u> Inicio: Elaboración del plan anual de Adquisiciones Fin: Liquidación del contrato		
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
JURÍDICA				
Internos: - Todas las dependencias - Todos los Procesos - Empleados Externos Partes Interesadas	- Solicitud de concepto jurídico - Proyectos de Actos Administrativos - Consultas y asesorías solicitadas - Proyectos de normalización y reglamentación - Solicitud de certificaciones contractuales	SUBPROCESO ASESORÍA JURÍDICA (3GJCS1) - Emisión de conceptos Jurídicos - Proyectar y/o revisar actos administrativos - Atender consultas y asesorías - Revisión de proyectos de normalización y reglamentación - Compilación y registro actualizado de la normatividad vigente - Certificaciones contractuales	- Concepto Jurídico emitido - Proyectos de Actos Administrativos revisados - Consultas atendidas - Asesorías prestadas - Proyectos de normalización y reglamentación - Normograma actualizado	Interno - Todas las dependencias - Todos los Procesos Externo - Partes Interesadas
Internos: Todas las dependencias	Demandas – Ex funcionarios, Solicitudes Reclamaciones	SUBPROCESO REPRESENTACIÓN JUDICIAL (3GJCS2) - Elaboración y trámite de poderes de representación - Coordinación e intervención en procesos jurisdiccionales - Defensa judicial	- Memorandos, Oficios - Demandas contestadas- Contestaciones	Interno - Todas las dependencias - Todos los Procesos

• Todos los Procesos • Exfuncionarios Externos: • Organismos de Control • Partes Interesadas. • Proveedores • Contratistas	- Recursos Organizacionales: Resoluciones reglamentarias internas, - Memorandos circulares internos, - - Procesos Judiciales, - Actuaciones Judiciales, Fallos de Sentencias, Tutelas, Acciones de Grupo, Acciones Populares - Despachos - Judiciales, Expedientes, Recursos, Peticiones, Reclamaciones - - Tribunales, Solicitudes de conceptos, Informes	- Coordinación e intervención en procesos conciliatorios - Pagos de sentencias condenatorias y conciliatorios - Conciliaciones	- Sentencias - Recursos - Mandamientos de pago, - Actos Administrativos Sancionatorios - Auto de liquidación de deudas, Auto de remate de bienes, Demandas de acción de repetición, Actas de acuerdo de pagos Edictos, - Auto de embargo - Alegatos de conclusión, Conciliaciones, - Autos de archivo, Actos judiciales, - Defensas Judiciales, - Consultas al Consejo de Estado - Sentencias	• Sancionados Externo • Organismos de Control • Despachos Judiciales • Demandantes, • Demandados • Proveedores / Contratistas
Internos: • Todas las dependencias • Todos los Procesos • Servidores públicos Externos: Denunciante/Quejoso	- Denuncia - Queja - Iniciación Oficiosa	SUBPROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (3GJCS3) - Control disciplinario verbal (Procedimiento Verbal) - Control disciplinario ordinario (Procedimiento Ordinario)	- Plan de acción del proceso - Auto de terminación de la actuación - Auto formal de investigación - Oficio - Auto sancionatorio, inhibitorio	Interno • Todas las Dependencias • Todos los Procesos • Servidores públicos Externo • Denunciante • Quejoso
Internos: • Miembros del Congreso • Servidores públicos Externos: Partes interesadas		SUBPROCESO COBRO COACTIVO (3GJCS4) - Cobro persuasivo - Cobro coactivo	- Autos de mandamiento de pago, Autos de embargo, - Investigación de bienes, - Resolución de permisibilidad - Resolución de prescripción, Acuerdos de pago y recuperación de cartera	Interno • Miembros del Congreso • Dependencias • Servidores públicos Externo Partes interesadas
<u>CONTRACTUAL</u>				
Internos: • Todas las Dependencias • Todos los Procesos Externos • Colombia Compra Eficiente	- Requerimiento de bienes y servicios - Presupuesto - Planes de acción - Planes, programas y proyectos - Políticas de contratación pública	SUBPROCESO ETAPA PRECONTRACTUAL (3GJCS5) - Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones - Elaboración de Estudios y documentos previos - Mínima Cuantía - Contratación Directa - Licitación Pública - Concurso abierto - Selección abreviada de menor cuantía	- Plan Anual de Adquisiciones publicado SECOP - Estudios y documentos previos - Proyecto Pliego de Condiciones - Pliego de Condiciones definitivo	Interno • Todas las Dependencias • Todos los Procesos Externo • Contratistas • Partes Interesadas

- Proponentes - Partes Interesadas	- Normatividad vigente - Propuestas/Oferas		- Respuesta a los oferentes - Adendas - Acta de Evaluación (cuando aplique) - Actas de adjudicación o Resolución de adjudicación o de declaratoria desierta. - Aprobación de pólizas. - Contrato, convenio, orden de aceptación de oferta, ordenes de Servicio.	
Internos: - Todas las dependencias - Todos los Procesos Externos: - Partes Interesadas. - Contratistas	- Contrato - Pólizas - Solicitudes de suspensión, modificación del contrato	SUBPROCESO ETAPA CONTRACTUAL (3GJCS6) - Supervisión del Contrato y/o interventoría - Suspensión de contrato - Acta de reinicio	- Comunicación de designación de supervisión. - Acta de inicio - Acta de Suspensión - Acta de Reinicio - Certificación de cumplimiento del objeto contractual - Actas de entrega y recibo de obra, trabajos e informes	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Supervisores Externo - Proveedores / Contratistas - Partes interesadas
Internos: - Todas las Dependencia - Todos los Procesos Externos: - Partes Interesadas - Contratistas	Certificación de cumplimiento del objeto contractual	SUBPROCESO ETAPA POSTCONTRACTUAL (3GJCS7) - Terminación Bilateral - Liquidación de contrato	Contrato Liquidado	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos Externo - Contratista - Aseguradoras - Partes Interesadas
10. REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN	
10.1 NTCGP 1000:2009;	10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.5 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Numerales: 7.4.1; 7.4.2; 7.4.3;	–	Constitución Política Código Contencioso Administrativo Código Civil Código de Comercio Estatuto Tributario Ley 80 y decretos Reglamentarios Ley 734 de 2002 Dec.2056 de 2003 Ley 80 de 1993 Ley 115 1993 Ley 1150 de 2007 Resolución No. 707 de 1995 Resolución No. MD- 2169 de 2001	Documentos/solicitudes recibidas radicados Respuestas/consultas/conceptos emitidos Radicados Proyectos actos administrativos revisados Documentos de Contratación radicados/revisados Documentos de la representación judicial/ autos	Manual de Contratación Resolución No. MD- 3076 del 26 de noviembre de 2008 Documentos de la Contratación Guía institucional de conciliación en administrativo- Min interior y de Justicia-2007 Mapa de riesgos Resolución No. MD- 3138 del 28 de noviembre de 2008

Medición, análisis y mejora numeral 8.		Resolución No. MD- 0219 de 2005, Resolución No. MD- 1349 de 1999 Ley 29 del 27 de noviembre de 1990; Decreto 393 de 1991; Decreto 585 de 1991; Decreto 777 de 1992; Ley 30 de 1992; Decreto 1403 de 1992; Decreto 1421 de 1993; Ley 100 de 1993; Decreto 2495 de 1993; Decreto 94 de 1994; Decreto 856 de 1994; Decreto 1477 de 1995; Decreto 1550 de 1995; Decreto 1721 de 1995; Decreto 2150 de 1995; Decreto 2326 de 1995; Decreto 1463 de 1995; Decreto 287 de 1996; Decreto 1818 de 1998; Decreto 2540 de 2000; Ley 598 de 2000; Resolución 613 de 2001; Ley 617 de 2000; Ley 640 de 2001; Decreto 626 de 2001; Decreto 1094 de 2001; Decreto 1537 de 2001; Ley 716 de 2001; Decreto 280 de 2002; Decreto 327 de 2002; Resolución 5314 de 2002; Decreto 941 de 2002; Ley 734 de 2002; Ley 510 de 2002; Directiva Presidencia 12 de 2002; Directiva Presidencial 4 de 2003; Decreto 2166 de 2004; Acuerdo 08 de 2005; Ley 1148 de 2007; Resolución 297 de 2007; Ley 1150 de 2007; Decreto 2474 de 2008.	Documentos de control interno disciplinario/ autos Documentos de cobro coactivo/ autos	
12. RIESGOS		13. PUNTOS DE CONTROL		
JURÍDICA: – Posible falta de contestación de los derechos de petición dentro del término señalado por la ley – Probable vencimiento de términos en procesos judiciales – Posible falta de conciliación cuando se deba, generando que el caso llegue a etapa judicial – Potencial perdido de documentos en los procesos disciplinarios – Posibilidad de prescripción del título para efectos de cobro coactivo CONTRACTUAL: – Contrataciones innecesarias o insuficientes – Falta de objetividad en el momento de selección del oferente sin atender al principio de favorabilidad para la Entidad. – Registro del contrato sin el lleno de los requisitos – El No cumplimiento de la expectativa de contratación de la Entidad. - Hechos Cumplidos - Fallas en la ejecución contractual – Pérdida de memoria institucional		– Seguimiento/Trayectoria de los procesos (hojas de ruta) – Verificación del cumplimiento de las etapas contractuales, especialmente la de adjudicación y plazo de ejecución – Cumplimiento del código de ética – Racionalización del trabajo/cargas de trabajo por proceso – Acciones preventivas y correctivas de control disciplinario – Control de asistencia parlamentaria – Portal Único de Contratación: SECOP – Revisión jurídica de cada uno de los elementos de las etapas de contratación. – Selección y/o Contratación (cuando aplique), de personas idóneas para realizar la ejecución de estudios técnicos y documentos previos, elaboración de pliegos de condiciones, evaluación de ofertas y la supervisión de los contratos		

14. INDICADORES

JURÍDICA:

- Numero de conceptos emitidos/Número de conceptos solicitados
- Presupuesto de las reclamaciones pretendidas / presupuesto asignado
- Procesos Disciplinarios iniciados. / Total de denuncias presentadas
- Cartera recuperada/ cartera por recuperar.

CONTRACTUAL:

- Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones
- Nivel de ejecución Contractual.
- Porcentaje de contratos liquidados/ Contratos ejecutados.

15. RECURSOS

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad y funcionamiento de adquisiciones
- Tecnológicos: Hardware y software Sistemas de comunicación (Teléfono fijo, Internet, fax),
- Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles Computador, impresora, de acuerdo al plan de necesidades del proceso
- Materiales: Formatos y papelería

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
3	Actualización del documento, fusión del proceso contratación y jurídico, a partir del nuevo mapa de procesos, ajustes de contenido, actualización de riesgos e indicadores	Equipo de Calidad	01/03/2018

17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

7.2.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION FINANCIERA – CODIGO 3GF

1.TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO ☐

MISIONAL ☐

APOYO ☒

CONTROL Y EVALUACIÓN ☐

2. OBJETIVO	- Fortalecer la sostenibilidad financiera de la Corporación, mediante acciones que conlleven al seguimiento y monitoreo de la obtención de recursos, flujo de efectivo, administración y aplicación de los recursos obtenidos. - Brindar información que refleje, de forma fidedigna la situación financiera de la Honorable Cámara de Representantes, que permita hacer evaluación de la gestión administrativa de las distintas áreas y sirva como base para controlar sus recursos y medir sus realizaciones y tomar de decisiones por la Mesa Directiva.			
3. RESPONSABLE	Jefe de División Financiera		4. ALCANCE Inicio: elaboración, aprobación e incorporación del presupuesto Fin: Manejo del Archivo	
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
Internos: - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Miembros del Congreso Externos: - Min hacienda DNP - Partes Interesadas	- Necesidad de recursos de funcionamiento - Planes, programas y proyectos aprobados - Solicitud de CDP - Solicitud de Reserva - Obligación y/o cuenta por pagar - Solicitud de traslado presupuestal - Solicitud de vigencia futura - Política presupuestal - Cupos presupuestales	SUBPROCESO PRESUPUESTO (3GFS1) - Elaboración, aprobación e incorporación del presupuesto - Expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Modificación del Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Expedición de Registro de Compromiso Presupuestal - Modificación del Registro de Compromiso Presupuestal - Expedición del documento de Obligación y Cuenta por Pagar - Constitución de Reservas Presupuestales - Cancelación o Reducción de Reservas Presupuestales - Traslados Presupuestales - Constitución de Vigencias Futuras - Ejecución Presupuestal - Elaboración cuenta de cobro	- Presupuesto aprobado incorporado - CDP expedido - CDP modificado - Registro Presupuestal expedido - Registro de compromiso presupuestal modificado - Documento de obligación expedido - Reserva Presupuestal constituida - Reserva presupuestal cancelada o reducida - Traslado presupuestal - Vigencia Futura constituida - Informe de Ejecución Presupuestal	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Miembros del Congreso Externo - Grupos de interés externos - Min hacienda-Dirección Nacional de Presupuesto
Internos: - Todas las dependencias - Todos los Procesos Externos: - DIAN - Distrito - Partes interesadas	- SIIF Nación II - Extractos - CHIP	SUBPROCESO CONTABILIDAD (3GFS2) - Presentación de información por envío de archivos (DIAN Y Distrito) - Elaboración de conciliaciones bancarias - Diligenciamiento de declaraciones tributarias de retención - Elaboración de cierre contable anual - Elaboración de cierre contable trimestral - Envío de información financiera a la C.G.N a través del CHIP - Reporte de deudores morosos del Estado (BDME)	- Catálogo de Estados Financieros y anexos (Balance general, estado de actividad económica y social, estados de cambio al patrimonio y notas a los estados financieros) - Conciliaciones Bancarias - Declaraciones Tributarias - Cierre contable anual - Cierre contable trimestral	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos Externo - DIAN - Distrito - Contraloría General de la República.

		- Conciliación mensual de cuentas no automática - Conciliación mensual de cuentas automáticas - Registro de datos en el SIIF NACIÓN II	- Información Financiera - Reporte de deudores morosos - Cuentas mensuales no automática conciliadas - Cuentas mensuales automáticas conciliadas - Datos registrados en el SIIF	
Internos: • Todas las Dependencias • Todos los Procesos Externos: • Partes Interesadas	- Solicitud de recursos - Solicitud de modificación del PAC - Solicitud de pago de obligaciones - Solicitud de embargo - Solicitud de certificados de factores salariales - Solicitud de reembolsos Caja menor	SUBPROCESO PAGADURÍA (3GFS3) - Programación del PAC (Plan Anual de Caja ejecución mensual). - Verificación y Modificación del PAC - Pago de nóminas y obligaciones accesorias - Pago de obligaciones diferentes a nomina - Expedición del Boletín de Tesorería - Reintegro a la Dirección del Tesoro Nacional – DTN - Factores salariales - Expedición de certificado de paz y salvo por factores salariales - Embargos - Administración de caja menor - Expedición de Certificados de Ingresos y Retenciones	- PAC programado y ejecutado - PAC modificado - Nomina pagada - Obligaciones diferentes a nómina pagadas - Boletín de Tesorería - Factores salariales - Certificado de Paz y Salvo por factores salariales expedido - Embargo - Reembolso Caja menor - Certificados de Ingresos y Retenciones expedidos	Interno • Todas las Dependencias • Todos los Procesos • Miembros del Congreso Externo • DIAN • Exfuncionarios de Organismos de Control. • Ministerio de Hacienda. • Contaduría General de la Nación • Grupos de interés externos
10 REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN	
10.1 NTCGP 1000:2009	10.2 MECI 1000:2005	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.6 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.		Ley General del Presupuesto, Resolución 354 de 2007 de CGN, por la cual se adopta el Régimen de Contabilidad Pública: Resolución 356 de 2007 de CGN, por la cual se adopta el Manual de Procedimientos, Resolución 357 de 2007 de CGN, por la cual se adopta el Procedimiento de Control Interno Contable; Circular Externa 059 de 2004, expedida por la CGN; Resolución DIAN 12801 de 2005; Resolución DIAN 02435 de 2006; Estatuto Tributario.	- Registros presupuestales - Registros contables - Registros de Pagos	• Manual de Procesos y Procedimientos • Manual de Calidad.

12. RIESGOS		13. PUNTOS DE CONTROL	
– Información incorrecta y en forma extemporánea enviada de las diferentes dependencias, para efectos de generar los pagos de gastos generales, transferencias y gastos personal. – Inconsistencias en la información en el cierre del periodo contable. – Falta de asignaciones de recursos del PAC por parte del Ministerio de Hacienda por falta de caja en la Nación – Fallas en el protocolo de seguridad en el manejo de las herramientas tecnológicas (SIIF, KACTUS Y SEVEN)		– Verificación de cumplimiento de los pagos respecto de las programaciones, así como de los recaudos. – Verificación del presupuesto en cuanto a aprobado / ejecutado. – Archivo control de presupuesto ejecutado. – Conciliaciones cuentas contables. – Seguimiento y control presupuestal.	
14. INDICADORES			
– Reservas presupuestales – Cuentas por pagar canceladas – Gastos de Inversión ejecutados – Gastos de personal ejecutado – Gastos de funcionamiento ejecutados – Presupuesto ejecutado mensual.			
15. RECURSOS			
– Humanos: Personal de planta y/o contratistas – Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad – Tecnológicos: Hardware y software SIIF, KACTUS, SEVEN, HULA, PRONTUS – Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso – Materiales: Formatos y papelería			
16. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
3	Actualización del documento, ajustes de contenido, actualización de riesgos e indicadores	Equipo de Calidad	01/03/2018
17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN			
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

	- Bienes a valorizar - Resultado de la toma física de inventario en terreno	- Retiro de bienes muebles a través de enajenación directa - Retiro de bienes muebles por enajenación a través de promotores, banqueros de inversión, martillo, otros profesionales idóneos. - Retiro de bienes muebles por enajenación a título gratuito entre entidades públicas - Retiro de bienes muebles por devolución en comodato - Retiro de bienes muebles por desmantelamiento - Retiro de bienes de las instalaciones por bajas, y elementos de consumo para comercialización o destrucción - Retiro temporal de bienes devolutivos de las instalaciones - Traslado de bienes usados, asignación y entrega - Traslado de bienes usados, asignación y entrega		
10 REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN	
10.1 NTC GP 1000:2009;	10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.7 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.	Numerales: 2.2, 2.3, 3.3	Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, ley 598 de 2000 y decretos reglamentarios, (Circulares de la Contraloría General de la República y Contaduría General de la Nación), Resolución MD 1710 del 03 de noviembre de 2000 y la Resolución MD 0746 del 28 de abril de 2003.	- Movimientos de almacén - Movimientos de Inventarios - Registros de entradas y salidas - Registros en el sistema de administración	- Políticas de administración de Bienes muebles y vehículos - Plan de adquisiciones de bienes muebles e inmuebles y servicios - Plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles - Mapa de Riesgos -Manual de Procesos Administrativos y Contables
12. RIESGOS			13. PUNTOS DE CONTROL	
- Prescripción en el cobro de los siniestros - Entrega y recibo de vehículos sin Registro - incumplimiento en el pago de multas de Transito - Incumplimiento en el pago de Impuestos - Establecer un plan de compras sin programación - Falta de mantenimiento de inmuebles - Inconsistencia en los Inventarios de bienes en el almacén - Pago de facturas sin requisitos de caja menor			• Verificar que los bienes solicitados se ajusten al plan anual de adquisiciones • Toma física de inventarios y actualización/control de inventarios. • Hoja de vida de los vehículos actualizada • Paz y salvos por bienes devolutivos • Verificación del cumplimiento de las políticas de administración de vehículos	

14. INDICADORES

- Número de mantenimientos correctivos realizados/Total de Mantenimientos Vehículos.
- Número de inventarios realizados/ Total de inventarios programados.
- Solicitud de bienes tramitados/ Total de solicitudes.
- No. de Registros en Seven realizados/ Total de novedades por traslados de almacén.

15. RECURSOS

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y sistema de manejo de activos fijos SEVEN.
- Físicos: Infraestructura física para oficinas y almacenamiento; bienes muebles de conformidad con necesidades del proceso
- Materiales: Fotocopias, formatos y papelería

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
3	Actualización del documento, ajustes de contenido, actualización de riesgos e indicadores	Equipo de Calidad	01/03/2018

17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

7.2.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO CODIGO 3GTH

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO ☐

MISIONAL ☐

APOYO ☒

CONTROL Y EVALUACIÓN ☐

2. OBJETIVO	Definir y desarrollar políticas, estrategias, planes y programas para la gestión del Talento Humano, con el propósito de cumplir con las necesidades del personal, lograr su desarrollo y asegurar la satisfacción de los usuarios mediante una prestación de servicios con altos estándares de calidad			
3. RESPONSABLE	Jefe División de Personal		4. ALCANCE Inicio: Provisión de Cargos Fin: Evaluación del desempeño	
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
Internos: - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Miembros del Congreso Externos: - Partes Interesadas	Solicitudes Requerimientos Novedades Incapacidades médicas	SUBPROCESO VINCULACIÓN Y RETIRO (3THS1) - Provisión de cargos de carrera, provisionales y de libre nombramiento y remoción (Vinculación de personal) - Nombramiento y posesión de empleados de planta central y de Unidades Técnicas Legislativas (Gestión de inducción) - Ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios (traslado del SGSSS) - Trámite de situaciones administrativas de personal - Expedición de certificaciones de tiempo de servicio - Expedición de certificaciones de tiempo de servicio para bonos pensionales - Tramite de incapacidades medicas - Gestión de Reinducción - Gestión contractual para Unidades Técnicas Legislativas	- Cargos provistos - Cargos removidos - Nombramientos - Resoluciones - Posesiones - Traslados en Entidades prestadoras - Certificados de paz y salvo - Contratos de prestación de servicios personales	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Miembros del Congreso Externo - Grupos de interés externos
Internos: - Todas las dependencias - Todos los Procesos Externos: - Partes Interesadas - Juzgados	Novedades de personal y situaciones administrativas Solicitudes morosas EPS Solicitud de certificaciones Solicitud de libranzas Solicitud de liquidaciones judiciales	SUBPROCESO REGISTRO Y CONTROL (3THS2) - Administración de nómina de la planta central, Unidades Técnicas Legislativas y Representantes - Depuración de cartera morosa administradores del sistema de seguridad social - Certificaciones de cesantías y aportes en seguridad social - Aprobación de libranzas - Liquidaciones Judiciales - Actualización hojas de vida	- Nomina Generada - Cartera depurada del Sistema de Seguridad social - Certificaciones expedidas de cesantías y aportes a la seguridad social - Oficio de respuesta de liquidaciones - Libranzas aprobadas/actas - Liquidaciones Judiciales	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos Externo - Proveedores - EPS - FNA - Fondos de Pensiones - Colpensiones - Juzgados
Internos: - Todas las Dependencias - Todos los Procesos	- Encuesta de Necesidades de Bienestar Social - Panorama de Factores de Riesgos	SUBPROCESO DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL (3THS3) - Bienestar social e incentivos - Seguridad y salud en el trabajo - Plan institucional de Formación y Capacitación - Atención y urgencias medicas	- Actividades de Bienestar social - Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y reglamento de Higiene y Seguridad Industrial	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Miembros del Congreso

Externos: - Partes Interesadas	- Necesidades de Capacitación - Solicitud del servicio de urgencias - Movimiento de inventarios médicos - Evaluación/calificación del personal	- Manejo de Inventarios médicos - Evaluación de desempeño - Actualización Manual de Funciones - Gestión de reinducción	- Plan Institucional de Capacitación - Remisiones a centros médicos - Cardes de inventarios actualizado - Personal evaluado	Externo - Grupos de interés externos	
10 REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN		
10.1 NTC GP 1000:2009;		10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.8 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.			Ley 5 de 1992, Resolución MD 137 de 1992, Ley 4 de 1992, Decreto Ley 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 1227 de 2005, Decreto No. 4110 de 2004; Ley 1064 de 2006; Decreto 4661 de 2005.	- Actos Administrativos - Solicitudes - Respuestas - Actas - Posesiones - Certificaciones - Afiliaciones y desafiliaciones a la Seguridad social - Nómina Generada - Inventarios médicos - Plan de Bienestar - PIC - Evaluaciones del Personal	- Programas de capacitación. - Planes de Bienestar. - Manual de Procesos y procedimientos - Manual de Calidad. - Ejecución Presupuestal - Informes de Gestión. - Conceptos Técnicos. - Manual de Calidad. - Panorama de riesgos - Programa de Salud ocupacional
12. RIESGOS				13. PUNTOS DE CONTROL	
- Generación de reportes errados de novedades de nómina - Pérdida del control del archivo de bonos pensionales - Fallas en el manejo de las historias laborales y de la custodia del archivo de la dependencia - Deficiencias en los procesos				- Conocer el alcance del aplicativo para factores salariales y prestacionales. - Todas las novedades deben, ingresar a nómina sin ninguna falencia, previa revisión. - Realizar trabajo con autocontrol.	
14. INDICADORES					
- Plan de Capacitación. - Plan de Bienestar e Incentivos - Trámite de certificados de tiempos de servicios y bonos pensionales - Numero de Novedades realizadas/ total de novedades solicitadas - Personas Posesionas/ total de Personas Notificadas - Incapacidades Tramitadas/ Incapacidades Recibidas - Solicitudes descuento nomina tramitada/ Solicitud descuento nomina solicitadas - Modificaciones Tramitadas UTL/ Modificaciones Solicitadas UTL - Modificaciones Tramitadas en Planta/ modificaciones Solicitadas en Planta - Modificaciones Tramitadas H.R./ Modificaciones Solicitadas H.R. - Consultas médicas realizadas/ Consultas médicas solicitadas					

15. RECURSOS

- Humanos: Personal de planta y/o contratistas
- Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad
- Tecnológicos: Hardware y software KACTUS
- Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso
- Materiales: Formatos y papelería

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
3	Actualización del documento, ajustes de contenido, actualización de riesgos e indicadores	Equipo de Calidad	01/03/2018

17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA	FECHA RECIBIDO	FIRMA

7.2.8. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL – CODIGO 3GD

1. TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO ☐

MISIONAL ☐

APOYO ☒

CONTROL Y EVALUACIÓN ☐

2. OBJETIVO	Garantizar la recepción, distribución y trámite de la información primaria y secundaria recibida o generada por la Entidad, desde su origen hasta su disposición final, facilitando el acceso y uso de la información a los usuarios internos y externos, garantizando su custodia y conservación para contribuir a la gestión efectiva y eficiente de la Cámara de Representantes			
3. RESPONSABLE	Jefe Oficina de Planeación y Sistemas - Gestión Documental		4. ALCANCE Inicio: Planeación de la Gestión documental Fin: Manejo del Archivo	
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
Internos: – Proceso – Direccionamiento – Estratégico Externos: – Archivo General – de la Nación	– Políticas de Gestión Documental – Plan Estratégico Institucional – Normatividad Interna – Normatividad externa – Directrices	SUBPROCESO PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL (3GDS1) – Elaboración/actualización del Reglamento de Gestión documental – Elaboración/actualización de Tablas de Valoración documental – Elaboración/actualización de Tablas de Valoración documental – Descripción y Clasificación de archivos	– Reglamento de Gestión documental – Tablas de Valoración documental – Tablas de Retención documental	Interno – Todas las dependencias – Todos los Procesos Externo – Grupos de interés externos – Organismos de control
Internos: – Proceso – Direccionamiento – Estratégico Externos: – Partes Interesadas	– Reglamento de Gestión documental – Tablas de retención documental – Correspondencia interna entrante y saliente – Correspondencia externa entrante	SUBPROCESO TRÁMITE DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA (3GDS2) – Correspondencia entrante – Correspondencia saliente	– Correspondencia entrante registrada – Correspondencia saliente registrada – Trazabilidad Interna de correspondencia – Informes de seguimiento Respuestas	Interno – Todas las Dependencias – Todos los Procesos Externo – Grupos de interés externos
Internos: – Todas las Dependencias Externos: – Partes Interesadas	– PQR'S recibidas – PQR'S presentadas	SUBPROCESO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (3GDS3)	– Registro y escalamiento de PQRS – Trazabilidad Interna de PQRS – Respuestas a PQRS – Informes de gestión de PQRS	Interno – Todas las Dependencias – Todos los Procesos Externo – DAFP – Grupos de interés externos
Internos: – Todas las Dependencias Externos: – Partes Interesadas	– Reglamento de Gestión Documental – Programa de gestión documental – Tablas de retención documental actualizadas	SUBPROCESO MANEJO DEL ARCHIVO (3GDS4) – Organización del archivo de Gestión – Transferencia al Archivo Central – Consulta y préstamo o fotocopias de documentos del archivo de gestión – Organización del Archivo Central	– Descripción y clasificación del archivo – Inventarios Documentales – Archivos de gestión transferidos – Documentos de gestión archivados	Interno – Todas las Dependencias – Todos los Procesos Externo

– Archivo General de la Nación	– Documentos a archivar – Solicitud de Consultas – Solicitud de certificaciones – Normatividad	– Consulta y préstamo o fotocopias de documentos del archivo Central – Transferencia al archivo histórico – Expedición de certificaciones	– Documentos de archivo central almacenados – Documentos históricos transferidos a AGN – Material Bibliográfico, Hemerográfico y Audiovisual – Consultas atendidas – Certificaciones expedidas – Registros de control de documentos	– Grupos de interés		
10 REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN			
10.1 NTC GP 1000:2009;		10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.9 DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Numerales: 4.2.3, 4.2.4 8.2.3, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.		– Numerales: 2.2, 2.3, 3.3		Registros en el sistema de información de Correspondencia y/o libros Registros de control de documentos en el Archivo	Reglamento de Gestión Documental de la Cámara de Representantes Delegación de la función de dar respuesta a las PQRS Código del buen Gobierno	
12. RIESGOS			13. PUNTOS DE CONTROL			
No registran riesgos en el mapa de riesgos 2018			Registro de todos los documentos; autorizaciones;			
14. INDICADORES						
No registran indicadores en el Manual de Indicadores V3 2017						
15. RECURSOS						
– Humanos: Personal de planta y/o contratistas – Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad – Tecnológicos: Hardware y software de acuerdo con las necesidades establecidas – Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso						
16. CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				RESPONSABLE	FECHA
3	Actualización del documento, ajustes de contenido.				Equipo de Calidad	01/03/2018
17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN						
No. Copia Controlada		CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA			FECHA RECIBIDO	FIRMA

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC
		VERSIÓN	03
		FECHA	01-03-2018
		PÁGINA	2 de 3

7.2.9. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DE LAS TIC – CODIGO TI

1.TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO ☐

MISSIONAL ☐

APOYO ☒

CONTROL Y EVALUACIÓN ☐

2. OBJETIVO	Desarrollar la política informática de la Cámara de Representantes acorde con los planes y programas que en esta materia tiene el gobierno nacional para las entidades del estado para garantizar la optimización de la operación mediante la disponibilidad de los recursos humanos y tecnológicos requeridos para la generación de información oportuna y confiable y a soportar de manera más eficiente la gestión de las actividades de la Entidad.			
3. RESPONSABLE	Jefe Oficina de Planeación y Sistemas		4. ALCANCE Inicio: Desarrollo estrategia de Tics Fin: Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio por parte de los proveedores	
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
Internos: - Todas las Dependencias - Todos los Procesos Externos:	- Plan Estratégico - Solicitud de soporte técnico - Reporte de daño	PLANEACIÓN Y SOPORTE (3TIS1) - Desarrollo Estrategia de TIC'S - Implementación de la Estrategia TIC'S - Soporte Técnico - Mesa de Ayuda - Mantenimiento y actualización de páginas WEB - Mantenimiento de cuentas de acceso y correo electrónicos de Internet	- Estrategia Tics - Soporte técnico prestado - Web operando - Cuentas de accesos y correos electrónicos mantenidos	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos Externo - Contratistas - Grupos de interés externos
Internos: - Todas las Dependencias - Todos los Procesos Externos - Proveedores - Min hacienda	- Solicitudes - Infraestructura capacidad/demanda, disponibilidad y continuidad - Parches - Mapa de riesgos - Contratos/Niveles de servicio	SISTEMAS DE INFORMACIÓN. (3TIS2) - Back Up a los Archivos de los aplicativos utilizados por la Cámara. - Liberación de nuevas versiones o parches y actualizaciones de SIIF. - Gestionar los sistemas de información o aplicativos: Desarrollo, actualización, mantenimiento, soporte - Aplicación de los controles para la seguridad de los sistemas de información y aplicativos - Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio por parte de los proveedores de TIC'S	- Backups realizados - Versiones liberadas - Sistemas de información, aplicativos y bases de datos operando - Controles aplicados - Actas de reuniones con proveedores	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos Externo - Contratistas - Grupos de interés externos
10 REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN	
10.1 NTC GP 1000:2009;	10.2 MECI 1000:2005;	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.10 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b.			Estrategia Tics Registros de soporte técnico prestado- estadísticas Acuerdos de niveles de servicio	Estrategias para el mejoramiento de los sistemas de información en la Honorable Cámara de Representantes Manual para la Implementación de la estrategia del Gobierno en Línea de la

Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. Literal a. Gestión de los recursos numeral 6. Medición, análisis y mejora numeral 8.				República de Colombia – Ministerio de comunicaciones – 2008 Políticas de Seguridad para la Honorable Cámara de Representantes – C.E. Parra Ulloa, S. L. Pedreros Espitia – Universidad Distrital Francisco José de Paula – 2008. Estrategia de TICS Guía de Administración del Riesgo NTCISO 31000 Gestión del Riesgo Mapa de Riesgo
12. RIESGOS			13. PUNTOS DE CONTROL	
– Incumplimiento del mantenimiento preventivo – Pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información soportada a través de las tecnologías de la información			– Planeación estratégica de TICS y Seguimiento – Autorización y control unificado en la Oficina de Planeación y Sistemas para las adquisiciones relacionadas con Tics. – Plan de Contingencias – Planes de mantenimiento preventivo, disponibilidad, capacidad y disponibilidad – Back-Ups	
14. INDICADORES				
– % de tiempo de servicio de redes – % de tiempo disponibilidad servidor de correo electrónico – % de tiempo al aire servidor web institucional – % solicitudes TICS atendidas – % Actividades de Backus programadas realizadas satisfactoriamente				
15. RECURSOS				
– Humanos: Personal de planta y/o contratistas – Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad – Tecnológicos: Hardware y software SIIF, KACTUS, SEVEN, HULA, PRONTUS redes WAN, LAN – Físicos: Infraestructura de oficinas y para el Archivo, Bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso – Materiales: Formatos y papelería				
16. CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			RESPONSABLE
				FECHA
3	Actualización del documento, ajustes de contenido, actualización de riesgos e indicadores			Equipo de Calidad
17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN				
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA

7.2.10. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTROL, EVALUACION Y SEGUIMIENTO – CODIGO 4C

1.TIPO DE PROCESO ESTRATÉGICO ☐ MISIONAL ☐ APOYO ☐ CONTROL Y EVALUACIÓN ☒

2. OBJETIVO	Evaluar sistemáticamente el sistema de control interno y la gestión de la entidad, así como la evaluación independiente a través de auditorías internas como mecanismo de verificación de la efectividad del control interno, propiciando el mejoramiento continuo del control y de la gestión de la Cámara de Representantes y fomentando el cambio de actitud del servidor público hacia el autocontrol.			
3. RESPONSABLE	Coordinador de Control Interno		4. ALCANCE Inicio: Fin:	
5. PROVEEDOR	6. ENTRADAS	7. CICLO DEL PROCESO-ACTIVIDADES	8. SALIDAS	9. CLIENTE
Internos: Todas las dependencias Todos los Procesos Mesa Directiva Externos: – Grupos de interés externos – Organismos de Control	- Plan Anual de auditoría - Manual de Procesos y Procedimientos - Plan de Acción por dependencia - Proyectos de Inversión - Mapa de Riesgos - Metodologías de evaluación y auditorías - Instructivos - Estados contables y financieros - Directrices de la Contaduría General de la Nación - Informes Final de Auditoría Regular de la Contraloría - Plan de actividades de fomento de la cultura de control y autocontrol	- Auditoría - Seguimiento - Fomento de la cultura de control y autocontrol - Gestión de mapas de riesgos consolidación y acompañamiento - Formulación y seguimiento de planes de mejoramiento	- Auditorías realizadas - informes de las revisiones permanentes o el cumplimiento de las actividades planteadas en el plan de mejoramiento - Actividades de fomento de la cultura de control y autocontrol realizadas	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Mesa Directiva Externo - Grupos de interés externos - Organismos de Control
Internos: Todas las Dependencias Todos los Procesos Mesa Directiva Externos: – Grupos de interés externos – Organismos de Control	- Informes legislativos de comisiones. - Informes administrativos de los procesos. - Informes de consulta de organismos de control. Plan Estratégico y Plan de Acción.	RENDICIÓN DE CUENTAS (4CES1) - Realización de Mesas de trabajo y establecer equipo que adelantara el proceso. - Solicitud de la Información. - Elaboración del Cronograma. - Consolidación de la Información - Preparación del informe preliminar. - Relación de grupos de interés y veedurías. - Preparación del informe final. - Organización de las audiencias publicas	- Informe final de la Rendición de cuentas del área legislativa y Administrativa. - Acta de las audiencias publicas	Interno - Todas las Dependencias - Todos los Procesos - Mesa Directiva Externo - Grupos de interés externos - Organismos de Control - Ciudadanía

10 REQUISITOS APLICABLES			11. DOCUMENTACIÓN	
10.1 NTC GP 1000:2009	10.2 MECI 1000:2005	10.3 LEGALES	11.1 REGISTROS	11.11 DOCUMENTOS ASOCIADOS
Principios de Gestión de la Calidad Numeral 1.2 literales a, b, c, d, e, g, j. Requisitos generales numeral 4.1. Literales a, b. Planificación del Sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2. literal a.	Componente del subsistema de Evaluación	Constitución Política de Colombia Ley 5ª. de 1992, Ley 3ª. de 1992. Ley 1318 de 2009 Ley 87 de 1993 y decretos reglamentarios Decreto 2145 de 1999, Decreto 2539 de 2000 Circulares Directrices Circular No. 042 de 2001, (Contaduría General de la Nación) Documentos CONPES 3654 de 2010 Ley 1474 de 2011.	- Informe de Evaluación - Informe de Auditoría - Informes de Seguimiento - Evaluación del Auditor - Actas de mesa de trabajo - Formatos de recolección de información. - Actas de audiencias publicas - Informes de diseño de estrategias de comunicación	• Manual de Calidad • Tablero de indicadores • Manual de Procesos y Procedimientos • Programación de evaluaciones • Y de auditoría • Documento para evaluar la adecuación y eficacia de los mecanismos de control • Plan Estratégico • Planes de Acción • Informes de organismos de Control • Informes de Gestión • Informes de Control Interno • Guía de la Secretaria de Transparencia-Plan anticorrupción.
12. RIESGOS			13. PUNTOS DE CONTROL	
– Incumplimiento en la ejecución del Programa Anual de Auditorías – Deficiencias en el desarrollo del Proceso de Evaluación y Seguimiento			– Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos – Fortalecimiento del Control, autocontrol y autogestión – Actas del Comité de Coordinación de Control Interno – Concertación de los planes de mejoramiento	
14. INDICADORES				
– Cantidad de seguimientos realizados / Cantidad de seguimientos programados – Cantidad de auditorías ejecutadas / Cantidad de auditorías programadas – Cantidad de Informes de Ley formuladas/ Total Informes de Ley – Cantidad de audiencias públicas realizadas / Total de audiencias públicas – Cantidad de grupos de interés asistentes / Cantidad de grupos de interés invitados.				
15. RECURSOS				
– Humanos: Personal de planta y/o contratistas – Financieros: Los definidos en el presupuesto de la entidad – Tecnológicos: Hardware y software – Físicos: Infraestructura de oficinas y bienes muebles de acuerdo al plan de necesidades del proceso – Virtuales: Internet, Intranet, página web, correo electrónico, plataforma informática – Materiales: Formatos y papelería				
16. CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			RESPONSABLE
3	Actualización del documento, ajustes de contenido, actualización de riesgos e indicadores			Equipo de Calidad
				01/03/2018
17. CUADRO DE DISTRIBUCIÓN				
No. Copia Controlada	CARGO/PERSONA/DEPENDENCIA		FECHA RECIBIDO	FIRMA

Manual de Calidad

Oficina de Planeación y Sistemas

CÓDIGO	MC
VERSIÓN	03
FECHA	01-03-2018
PÁGINA	2 de 3

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

8. GESTIÓN DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad diseñado y desarrollado para la Cámara de Representantes en su implementación, está acorde con los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

8.1. REQUISITOS GENERALES.

La Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes, asegura que sus funciones y procesos se ejecutan de acuerdo con lo estipulado en el Sistema de Gestión de la Calidad definido y el alcance del mismo; dicho sistema se establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos (otros procesos) y clientes externos ciudadanía y otros grupos de interés.

Para mantener y mejorar la eficacia del Sistema, la Alta Dirección de la Corporación:

- Identifica los procesos necesarios para dar cumplimiento a su misión, conforme lo registrado en el numeral 6 de este manual, Mapa de Procesos de la Cámara de Representantes.
- Describe la caracterización e interacción de los procesos según lo establecido en el numeral 7 de este manual.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y control de los procesos.
- Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos mediante los resultados del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad y las Revisiones por la Dirección
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos

8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.

8.2.1. Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está elaborada y adecuada a las características y necesidades de la Organización y sus usuarios, la complejidad de su función y la competencia de sus servidores, e incluye:

- Política y los Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos documentados requeridos por el Sistema.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

d) Registros requeridos por la Norma y el propio Sistema

Se soporta la evidencia del cumplimiento de los requisitos y la eficacia del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad con los registros que cada proceso genera.

8.2.2. Manual de Calidad.

En este documento se registra la Política y Objetivos de la Calidad, así como el alcance y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, también se justifican las exclusiones.

Se hace referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como una descripción de la interacción entre los procesos.

8.2.3. Control de los Documentos.

La Corporación elaboró y mantiene actualizada la “Guía para elaborar y presentar documentos en la Cámara de Representantes”, en la que se establecen las pautas para la emisión, aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, distribución y disponibilidad de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad en los puntos de uso, en condiciones legibles y fácilmente identificables, previniendo el uso de documentos obsoletos. Esta guía está en total articulación con el proceso de Gestión Documental de la Corporación.

8.2.4. Control de los Registros.

La Corporación elaboró y mantiene actualizada la “Guía ó instructivo para la elaborar y presentar documentos en la Honorable Cámara de Representantes”, en la cual se incluye el control sobre los documentos que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema.

En dicha Guía ó instructivo se consideran las acciones necesarias para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros acorde con las normas vigentes.

8.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

8.3.1. Compromiso de la Dirección.

La Alta Dirección (Mesa Directiva, Secretaría General, presidentes de Comisiones, Jefes de Oficinas Asesoras, Dirección Administrativa y sus Jefes de División), se aseguran que se establece, documenta, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en el Honorable Cámara de Representantes. Este compromiso se evidencia

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899990098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

mediante acciones como el establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad, así como su difusión, las revisiones periódicas del Sistema, la identificación y gestión de los recursos necesarios y el enfoque hacia el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios, entre otras.

En el desarrollo de estas actividades, cada integrante, según su competencia, mantiene registros que proporcionan evidencia de este compromiso.

8.3.2. Enfoque al Usuario.

A través de la definición de los procesos, se asegura el óptimo ejercicio de las funciones constitucionales y legales, como una de las premisas del Sistema, cumpliendo los requisitos exigidos para la prestación y buscando exceder las expectativas de quienes acuden a la Cámara de Representantes a ser atendidos.

8.3.3. Política de la Calidad.

La Alta Dirección ha asegurado el establecimiento de una Política de la Calidad, adecuada a la misión institucional, aplicable, coherente con el Plan Estratégico Institucional, los planes operativos y de gestión, así como con los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Dicha declaración se puede ver en el numeral 4.1. de este manual, evidenciándose que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad. La política es analizada para su continua adecuación a través de las Revisiones por la Dirección.

8.4. Planificación.

8.4.1. Objetivos de la Calidad.

La Alta Dirección de la Cámara de Representantes se asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la Organización.

Los Objetivos de la Calidad son coherentes con el Plan Estratégico Institucional y con la Política de la Calidad y se encuentran documentados en el presente Manual.

8.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Planificación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes se realiza con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma y los Objetivos de Calidad y el cumplimiento de los requisitos de los clientes internos y externos.

Cuando se implementan cambios en el Sistema se realizan de forma planificada, designando responsabilidades, asegurando la asignación de recursos e información, con lo que se garantiza el mantenimiento de la integridad del mismo.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 89999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

8.5. Responsabilidad, autoridad y Comunicación.

8.5.1. Responsabilidad y autoridad.

La Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Representantes se asegura que la responsabilidad y autoridad del personal que desarrolla las actividades se encuentran descritas en este Manual (ver numeral 7.2.), en los procedimientos, guías, instructivos y demás documentos del Sistema y son comunicadas al personal en los procesos de inducción y otros mecanismos como Comités, oficios, publicaciones, talleres de trabajo y reuniones.

8.5.2. Representante de la Dirección.

La Alta Dirección designó como su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al Jefe de la Oficina Planeación y Sistemas, quien independientemente de las responsabilidades que tiene en su cargo, cuenta con la responsabilidad y autoridad necesarias para impulsar, coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para la Cámara de Representantes. Como funciones específicas tendrá las siguientes:

1. Asegurar que se establezcan, documenten, socialicen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Informar periódicamente (una vez al año) a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora, a partir de entre otros mecanismos, el desarrollo de las Revisiones por la Dirección.
3. Promover la concientización en todos los niveles de la Organización, a fin de cumplir con los requisitos establecidos por los clientes internos (otros procesos) y los clientes externos (ciudadanía y otros grupos de interés).
4. A petición de la Alta Dirección, actuar como su representante ante las instancias que requieran conocer el estado que guarda la implementación del Sistema.
5. Las demás que se encuentren descritas en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.5.3. Comunicación interna.

La Alta Dirección del Sistema asegura la aplicación de mecanismos de comunicación eficaces y apropiados al Personal que participa en él, a través del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, comunicados por escrito, reuniones de trabajo periódicas, comunicación directa a todos los niveles de la Organización, publicaciones, boletines, correos electrónicos, cartelera digital, entre otros, en los que se informa sobre temas tales como cumplimiento de objetivos, quejas de los usuarios, documentación, cambios en el Sistema y en general aspectos de su desarrollo e implementación.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

8.6. Revisión por la Dirección.

8.6.1. Generalidades.

La Alta Dirección del Sistema establece la Revisión al mismo por los menos una vez al año, para asegurar su pertinencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad. Se mantienen registros de dichas previsiones

8.6.2. Información para la Revisión.

La información para la Revisión es solicitada por el Representante de la Dirección a quienes se desempeñen como Coordinadores de los aspectos, procesos o áreas a revisar e incluye:

- Resultados de Auditorías de Calidad.
- Retroalimentación de los grupos de interés.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los Servicios.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.
- Estado de la Política y Objetivos de la Calidad.
- Evaluación del desempeño de proveedores.
- Comunicación interna y ambiente laboral.

8.6.3. Resultados de la Revisión.

De cada revisión se elaborará un informe que debe proporcionar declaración relevante sobre los aspectos revisados, por ello hará referencia al objetivo del Plan, su alcance, las herramientas y métodos empleados, los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones de primera instancia. Dicha información servirá para:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora de los servicios, en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- La evaluación de necesidades de recursos.

8.7. Gestión de los recursos.

8.7.1. Provisión de Recursos.

La Cámara de Representantes determina los recursos necesarios para operar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las necesidades y expectativas de los usuarios, su proceso financiero y el presupuesto aprobado para cada vigencia.

8.7.2. Talento Humano.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

La Cámara de Representantes reconoce que su capital Humano es primordial para llevar a cabo lo planteado para su Sistema de Gestión de la Calidad y volver realidad su Política y Objetivos de la Calidad. Por ello se asegura que el Personal que participa en los procesos, sea competente de acuerdo con lo establecido en cuanto a requisitos de educación, formación y experiencia conforme lo estipulado por la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000:2009.

8.7.3. Competencia, toma de conciencia y formación.

Quienes cumplen funciones o actividades de Coordinación en las dependencias, determinan según la evaluación, si el personal a su cargo es competente; en caso que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleven a cabo los procesos de inducción, reinducción o capacitación que permitan cubrir el diferencial detectado.

Los registros de la competencia del personal se encuentran en el fólder de Hoja de Vida de cada uno, en ellos se demuestra la educación, capacitación, habilidades y experiencia adecuadas a cada puesto.

Quienes están al frente de las áreas se aseguran que el personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad.

8.7.4. Infraestructura.

La Alta Dirección con base en las necesidades y las normas establecidas, programa los requerimientos de infraestructura (planta física, equipos, servicios de apoyo, entre otros), los que se gestionan a través de la División de Servicios adscrita a la Dirección Administrativa de la Organización.

8.7.5. Ambiente de Trabajo.

La Alta Dirección determina las condiciones del ambiente de trabajo, mediante la aplicación de encuestas de clima laboral.

Con base en los resultados de la evaluación del clima laboral en un periodo determinado, se diseñan planes de mejoramiento que impacten positivamente en el ambiente de trabajo, de tal forma que se mejore la satisfacción del cliente interno y ello se refleje en que el desempeño del personal satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.

8.8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

8.8.1. Planificación de la prestación del servicio.

Los responsables de los procesos, dependencias u otros aspectos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollan las acciones determinadas en los respectivos procedimientos para planificar y desarrollar las actividades tendientes a garantizar una adecuada ejecución de las funciones asignadas.

El resultado de estas actividades se evidencia en los Planes Operativos y de Gestión de las dependencias involucradas, los cuales se ajustan a las necesidades y permiten a dichas áreas contar con una metodología de operación para la prestación del servicio de forma coherente.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

Durante la planificación del ejercicio de las funciones de la Organización se incluye:

- Los Objetivos de la Calidad y los requisitos de la función legislativa según la normatividad vigente.
- La necesidad del establecimiento de procesos documentados adicionales a los ya existentes y de apropiar los recursos necesarios específicos para la función legislativa, según los presupuestos aprobados.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos.

8.8.2. Procesos relacionados con los usuarios.

8.8.2.1. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

La Cámara de Representantes efectúa en forma periódica la revisión de los requisitos relacionados con el ejercicio de su función, lo cual incluye los momentos previos a la contratación y ejecución de la misma.

Se revisa que el ejercicio de su función cumpla los requisitos estipulados en las normas.

Se mantienen registros de la revisión de los requisitos relacionados con el ejercicio de su función y de las acciones originadas por este efecto; cuando existen cambios en los requisitos, los responsables de los procesos se aseguran que sea modificada la documentación correspondiente y que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas involucrados, sean informados y entiendan los cambios. La documentación actualizada permanece en la intranet y la comunicación se realiza por medio de reuniones, oficios, circulares entre otros.

8.8.2.2. Comunicación con los usuarios.

La Cámara de Representantes establece distintos medios para la comunicación eficaz con los usuarios tales como: buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, reuniones de Comités, atención personalizada, correo electrónico, reuniones convocadas por la Comunidad, entre otros, que permitan efectuar una retroalimentación a sus dudas, quejas, comentarios y sugerencias con respecto al servicio o consultas sobre el resultado de sus peticiones.

8.8.3. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

8.8.3.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 89999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

Las adquisiciones de bienes y servicios se surten a través de los procesos de Contratación, Servicios, Talento Humano y Asesoría Jurídica.

Estos procesos ejecutan compras de bienes y contratación de servicios de acuerdo con lo determinado en sus procedimientos, en los que se establece la forma en que se asegura que los productos o servicios cumplen con los requisitos de los usuarios, fijados en los requerimientos y términos de referencia o disposiciones aplicables.

De otro lado, determinan cual será el alcance y control que se aplique a los productos o servicios y proveedores que los suministren, dependiendo del impacto que estos tienen en la prestación de los servicios.

Los procedimientos definen los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores conforme las disposiciones vigentes. Con base en la información que genera el análisis del comportamiento de los proveedores, se toman las acciones pertinentes y se dejan los registros correspondientes.

8.8.3.2. Información para la adquisición de bienes y servicios.

La información descrita en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, incluye, cuando es apropiado:

- Requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- Requisitos para la calificación del personal, y
- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del proveedor.

Se asegura la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

8.8.3.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.

En los procedimientos de los procesos de adquisición de bienes y/o servicios, se tienen establecidos los criterios, acciones de inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio adquirido cumple con lo especificado en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

Cuando sea necesario, la entidad lleva a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, lo cual queda establecido en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

8.8.4. EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

8.8.4.1. Control del ejercicio de las funciones.

Los responsables de los procesos planifican y mantienen bajo circunstancias controladas el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes, según lo estipulado en la Constitución y las leyes. Las condiciones controladas incluyen cuando es necesario:

- La información que registra las características del ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes se encuentra descrita en la Constitución y la ley 5 de 1992.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo en procedimientos, guías, instructivos, entre otros.
- Los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia.

8.8.4.2. Validación del ejercicio de las funciones.

Los responsables de los procesos, dependencias u otros aspectos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, validan los procesos el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes mediante actividades de seguimiento. Las técnicas incluyen, cuando sea aplicable:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- La aprobación de equipos y calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,
- El uso de métodos y procedimientos específicos,
- Los requisitos de los registros.

8.8.4.3. Identificación y trazabilidad.

Los responsables de los procesos, cuando es apropiado, identifican el ejercicio de las funciones de la Cámara de Representantes por medios adecuados, a través de toda la ejecución de las mismas.

8.8.4.4. Propiedad del usuario.

Los responsables de las áreas que reciben bienes que son de propiedad del usuario, cuidan que mientras que estén bajo su control o estén siendo utilizados por ellos, se identifican, verifican, protegen y salvaguardan incluyendo aquellos que son suministrados para su utilización e incorporación dentro del ejercicio de las funciones de la Corporación.

8.8.5. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

La Cámara de Representantes determina en los procedimientos internos, el seguimiento y la medición por realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del ejercicio de las funciones de la Corporación con los requisitos determinados, para asegurar la validez de los resultados.

8.8.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.8.6.1. Generalidades.

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, definen, planifican e implementan las actividades de medición, análisis y mejora, así como las de seguimiento necesarias para asegurar la conformidad del ejercicio de las funciones de la Cámara de representantes, la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y la consecución de la mejora continua de su eficacia.

8.8.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.8.6.2.1. Satisfacción del Cliente.

En las áreas de prestación de servicios, los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, obtienen información relativa a la percepción con respecto a satisfacción de sus necesidades y expectativas, a través de medios como los que se mencionan:

Encuestas de satisfacción de los clientes.

- a) Buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- b) Reuniones de Comités y/o Comisiones.
- c) Atención personalizada.
- d) Correo electrónico.
- e) Reuniones convocadas por la Comunidad.
- f) Informes de Auditorías y Revisiones por la Dirección.
- g) Encuesta de satisfacción de los clientes.

La información recopilada se emplea para la mejora de los procesos y para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad de los productos y/o servicios que establecieron los clientes.

8.8.6.2.2. Auditoría Interna.

	Manual de Calidad	
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO
		MC-
		02
		FECHA
		01-11-2017
		PÁGINA
		x de x

La Alta Gerencia se asegura de llevar a cabo Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad, en desarrollo del Manual de Evaluación del Sistema de Control Interno de Auditoría por Áreas y del Sistema de Gestión de Calidad, para determinar:

- a) La conformidad con la planificación y los requisitos establecidos.
- b) La eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

8.8.6.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

En las áreas misionales los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, hacen seguimiento de los procesos y establecen las mediciones necesarias que permiten verificar la obtención de los resultados planificados y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, aplicando las correcciones y acciones correctivas que correspondan cuando detectan desviaciones, asegurando la conformidad del ejercicio de las funciones de la Corporación. Esto se efectúa a través del cumplimiento de los procedimientos, las Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, entre otros.

8.8.6.3. CONTROL DE NO CONFORMIDADES.

En los distintos procesos, los responsables de los mismos o coordinadores de dependencias o proyectos, identifican y controlan los servicios que no sean conformes con los requisitos para prevenir su prestación no intencional.

Para lo anterior se emplean los procedimientos documentados, “Acción Correctiva” y “Acción Preventiva”, en los que, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Eliminar la no conformidad detectada.
- b) Impedir su uso o aplicación originalmente previstos.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades, de las acciones tomadas incluyendo las concesiones obtenidas.

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, toman acciones respecto de efectos potenciales de una no conformidad entregada.

8.8.6.4. ANÁLISIS DE DATOS.

Los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, identifican, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar los aspectos en que pueda realizarse acciones preventivas, correctivas y de mejora continua.

El análisis de los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y de otras fuentes, suministra información sobre:

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 89999098-0	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

- a) La satisfacción de los clientes.
- b) La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
- c) Las características y tendencias de los procesos y servicios.
- d) El desempeño de los proveedores.

8.8.6.5. MEJORA.

8.8.6.5.1. Mejora continua.

La Alta Gerencia y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, mejoran continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, sustentados en el análisis de la Política y Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías y de las Revisiones por la Dirección, el análisis de datos y los efectos de acciones correctivas y preventivas presentadas.

8.8.6.5.2. Acción correctiva.

La Alta Gerencia y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, realizan acciones correctivas de acuerdo con el efecto de las no conformidades, para eliminar sus causas y evitar que se repitan.

Para lo anterior se emplea el procedimiento documentado “Acción Correctiva”, en el cual, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

- a) Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los usuarios).
- b) Determinar las causas de su origen.
- c) Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que eviten su nueva ocurrencia, determinarlas e implementarlas.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la efectividad de dichas acciones.

8.8.6.5.3. Acción preventiva.

La Alta Gerencia y los responsables de los procesos o coordinadores de dependencias o proyectos, realizan acciones preventivas, de acuerdo con el efecto de las no conformidades potenciales, para eliminar sus causas y advertir su ocurrencia.

Para lo anterior se emplea el procedimiento documentado “Acción Preventiva”, en el que, según sea el caso, se determina la conducta a seguir para:

	Manual de Calidad		
	Oficina de Planeación y Sistemas	CÓDIGO	MC-
		VERSIÓN	02
		FECHA	01-11-2017
		PÁGINA	x de x

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluación de la necesidad de adopción de acciones que prevengan la ocurrencia de no conformidades
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la efectividad de dichas acciones.